



VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA  
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA VEŘEJNÉ EKONOMIKY

Šetření spokojenosti zákazníků správy sociálního zabezpečení  
Customer Satisfaction Survey of Social Security Administration

Student: Bc. Pavla Bémová  
Vedoucí diplomové práce: Ing. Vrabková Iveta, Ph.D.

Ostrava 2015

VŠB - Technická univerzita Ostrava  
Ekonomická fakulta  
Katedra veřejné ekonomiky

## Zadání diplomové práce

Student: **Bc. Pavla Bémová**  
Studijní program: N6202 Hospodářská politika a správa  
Studijní obor: 6202T055 Veřejná ekonomika a správa  
Téma: **Šetření spokojenosti zákazníků správy sociálního zabezpečení**  
**Customer Satisfaction Survey of Social Security Administration**

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
2. Metody šetření spokojenosti zákazníků
3. Zákazníci okresní správy sociálního zabezpečení
4. Zhodnocení spokojenosti zákazníků okresní správy sociálního zabezpečení
5. Závěr

Seznam použité literatury

Seznam zkratk

Prohlášení o využití výsledků diplomové práce

Seznam příloh

Přílohy

Seznam doporučené odborné literatury:

BOVAIRD, Tony and Elke LÖFLER. *Public Management and Governance*. 2nd ed. London: Routledge, 2009. 374 p. ISBN 978-0-415-43042-5.

GOETSCH, David L. and Stanley DAVIS. *Quality Management for Organizational Excellence*.

*Introduction to Total Quality*. 7th ed. Toronto: Pearson, 2013. 456 p. ISBN 978-013-287097-9.

VRABKOVÁ, Iveta. *Perspektivy řízení kvality ve veřejné správě*. SAEI, vol. 17. Ostrava: VŠB – TU Ostrava. 145 s. ISBN 978-80-248-2339-5.

Formální náležitosti a rozsah diplomové práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.

Vedoucí diplomové práce: **Ing. Iveta Vrabková, Ph.D.**

Datum zadání: 21.11.2014

Datum odevzdání: 25.04.2015



doc. Ing. Petr Tománek, CSc.  
vedoucí katedry




prof. Dr. Ing. Dana Dluhošová  
děkanka fakulty

### **Místopřísežné prohlášení**

„Prohlašuji, že jsem celou práci, včetně všech příloh, vypracovala samostatně. Přílohu č. 1 danou mi k dispozici, jsem samostatně doplnila“

V Ostravě dne 25. dubna 2015

  
.....  
Bc. Pavla Bémová

## OBSAH

1	ÚVOD .....	5
2	METODY ŠETŘENÍ SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ .....	7
2.1	Kvalita ve vztahu k šetření spokojenosti zákazníků .....	7
2.2	Význam šetření spokojenosti zákazníků .....	9
2.3	Zákazník ve veřejném sektoru .....	11
2.3.1	Zákazník ve vztahu k elektronickým službám .....	13
2.4	Spokojenost zákazníků .....	14
2.4.1	Spokojenost zákazníků ve vztahu k elektronickým službám .....	17
2.5	Šetření spokojenosti zákazníků .....	18
2.5.1	Průběh šetření spokojenosti .....	18
2.5.2	Stanovení velikosti výběru .....	20
2.5.3	Metody šetření spokojenosti zákazníků .....	22
2.6	Dotazník šetření spokojenosti zákazníků .....	25
2.6.1	Tvorba dotazníků .....	26
2.6.2	Elektronický dotazník .....	28
3	ZÁKAZNÍCI OKRESNÍ SPRÁVY SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ .....	31
3.1	Organizace sociálního zabezpečení .....	32
3.1.1	Okresní správa sociálního zabezpečení .....	33
3.1.2	Okresní správa sociálního zabezpečení v Novém Jičíně .....	35
3.2	Kategorie zákazníků okresní správy sociálního zabezpečení .....	36
3.3	Způsoby komunikace se zákazníky .....	40
3.3.1	Elektronická komunikace .....	40
3.3.2	Specifika zastupujících osob ve vztahu k e-podání .....	44
4	ZHODNOCENÍ SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ OKRESNÍ SPRÁVY SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ .....	45
4.1	Výzkumné metody .....	45

4.1.1	Předvýzkumná fáze šetření spokojenosti vybrané kategorie zákazníků .....	45
4.1.2	Individuální rozhovor .....	48
4.1.3	Elektronický dotazník šetření spokojenosti vybrané kategorie zákazníků .....	51
4.2	Šetření spokojenosti vybrané kategorie zákazníků OSSZ v Novém Jičíně .....	52
4.2.1	Počet oslovených zákazníků OSSZ v Novém Jičíně .....	52
4.2.2	Výsledky šetření spokojenosti vybrané kategorie zákazníků .....	54
4.3	Shrnutí šetření spokojenosti vybrané kategorie zákazníků OSSZ v Novém Jičíně ..	59
4.3.1	Časové a finanční efekty .....	62
4.3.2	Změna v elektronickém podání od 01.02.2015 .....	62
4.3.3	Doporučení .....	64
5	ZÁVĚR .....	65
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....	68
	SEZNAM ZKRATEK .....	73
	PROHLÁŠENÍ O VYUŽITÍ VÝSLEDKŮ DIPLOMOVÉ PRÁCE .....	74
	SEZNAM PŘÍLOH .....	75

# 1 ÚVOD

V obecně uznávaném postavení veřejné správy jako dodavatele veřejných, bezplatných a dostupných služeb se na státní i samosprávné úrovni projevuje přístup ke službám, který je typický pro soukromý sektor, pro který jsou platící a vracející se zákazníci alfa a omegou podnikatelského úspěchu. Vliv soukromého sektoru lze pozorovat v tlaku na kvalitu poskytovaných veřejných služeb. Kvalita služeb je determinována tím, jak službu vnímá zákazník. Tento přístup s sebou nese potřebu znalosti požadavků a spokojenosti zákazníků s veřejnými službami, přičemž identifikace zákazníků veřejných služeb není jednoznačná.

I do činnosti veřejné správy pronikají vyspělé komunikační technologie, které jsou založené na využívání internetu. Reakcí veřejné správy na měnící se prostředí je snaha o elektronizaci veřejné správy, která je zakotvena mimo jiné v národním dokumentu „Strategický rámec rozvoje eGovernmentu 2014+“. Elektronická komunikace je jedním ze segmentů elektronizace veřejné správy, která se v posledních letech dynamicky rozvíjí.

Tématem diplomové práce je šetření spokojenosti zákazníků správy sociálního zabezpečení v Novém Jičíně. Šetření spokojenosti je zaměřeno na využívání a spokojenost v oblasti elektronických služeb u kategorie zákazníků, kteří s okresní správou sociálního zabezpečení v Novém Jičíně komunikují elektronicky.

Diplomová práce je strukturována do dvou cílů a na podporu dosažení druhého cíle byla formulována níže uvedená hypotéza.

Prvním cílem diplomové práce je, dle zvolených parametrů, identifikovat a kategorizovat zákazníky Okresní správy sociálního zabezpečení. Parametry kategorizace zákazníků vychází z platné legislativy, která upravuje provádění sociálního zabezpečení a z praktických zkušeností.

Druhým cílem diplomové práce je zhodnotit spokojenost vybrané kategorie zákazníků Okresní správy sociálního zabezpečení v Novém Jičíně v oblasti elektronické komunikace zákazníků.

Hypotéza „*Většina dotázaných zákazníků se přiklání k názoru, že elektronická forma komunikace s Okresní správou sociálního zabezpečení v Novém Jičíně jim přinesla spíše pozitivní efekty*“.

V souvislosti s formulovanou hypotézou byly v rámci dotazníku vymezeny otázky – úspory času, úspory prostředků, způsobu elektronické komunikace.

Pro ověření dosažení stanovených cílů a definované hypotézy byly použity tyto metody: deskriptivní analýza obdobné literatury, individuální rozhovor, telefonické interview, dotazníkové šetření, dedukce, kvalifikovaný odhad, úsudková metoda vzorkování zákazníků, metoda sněhové koule. Specifikace dané metodiky je uvedena v rámci konkrétních kapitol, zejména ve čtvrté kapitole a v rámci příloh diplomové práce.

Diplomová práce je členěna do pěti kapitol. Po úvodu, je v druhé kapitole nejprve osvětlen vztah mezi kvalitou a šetřením spokojenosti zákazníků. Následně jsou sumarizována teoretická východiska k metodám šetření spokojenosti zákazníků. Stručně jsou vymezeny pojmy spokojenost zákazníka, význam šetření spokojenosti zákazníka, metody šetření spokojenosti zákazníků. Závěr kapitoly je věnován konstrukci dotazníku. Napříč kapitolou jsou témata řešena i ve vztahu k elektronické komunikaci.

Úvod třetí kapitoly diplomové práce charakterizuje pojem veřejný sektor, veřejná správa. V další části kapitoly se diplomová práce zaměřuje na Okresní správu sociálního zabezpečení, její institucionální zabezpečení, postavení v rámci veřejného sektoru. Krátce je popsán okres Nový Jičín. Zásadní část třetí kapitoly obsahuje určení kategorií zákazníků Okresní správy sociálního zabezpečení. Důraz je také kladen na popis možností a způsobů komunikace zákazníků s Okresní správou sociálního zabezpečení.

Ve čtvrté kapitole je prostřednictvím individuálního rozhovoru dokumentováno sestavení a způsob vypracování dotazníkového šetření spokojenosti zákazníka Okresní správy sociálního zabezpečení v Novém Jičíně se zaměřením na elektronické služby. Následně jsou odevzdané dotazníky zpracovány a vyhodnoceny. V závěru diplomové práce je zhodnocen stav v oblasti elektronického podávání tiskopisů, je konstatováno, zda se v úvodu stanovená hypotéza potvrdila.



## 2 METODY ŠETŘENÍ SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ

Šetření spokojenosti zákazníků je výchozím předpokladem pro hodnocení kvality produktů a činností jakékoliv organizace a tedy i veřejné správy. Způsoby šetření spokojenosti zákazníků se stanovují na základě preferencí a potřeb jednotlivých kategorií zákazníků, které jsou ve veřejné správě podmíněny oprávněnými požadavky. Požadavky zákazníků lze vysledovat z různých vztahů, kdy jeden z nich je postaven na komunikaci, resp. elektronické komunikaci.

### 2.1 Kvalita ve vztahu k šetření spokojenosti zákazníků

Strategie Národní politiky kvality v České republice na období let 2011 až 2015 stanovila jako jeden z cílů růst kvality činností a služeb veřejného sektoru, efektivní stát, inteligentní stát. Cíle by mělo být dosaženo podporou implementace modelu Společného hodnotícího rámce (CAF) ve veřejném sektoru (veřejná správa, školy, nemocnice, atd.) a vzdělávání v oblasti managementu kvality a využívání dalších metod podpory kvality (Balance Scorecard, Benchmarking, Benchlearning apod). **Ve všech těchto metodách je spokojenost občanů jedním z klíčových přístupů.**

Na národní úrovni byla dále přijata vládní strategie Smart Administration (SA). Základním cílem strategie je transformovat a zjednodušit postupy používané ve veřejné správě (VS) i proto, aby mohly využívat moderních komunikačních a informačních technologií (ICT). Půček, Ochrana (2009) a I. Vrabková (2012) zmiňují, že koncepce Smart Administration se používá ke zvyšování kvality a výkonnosti. Kvalita a výkonnost jsou „spojené nádoby“ tlačit jen na výkony bez porozumění v širších souvislostech a vazbách může vést k nízké kvalitě služby, mnoha stížnostem, nespokojenosti zákazníků atd. Proto je vhodné kritéria kvalita, výkonnost a náklady doplnit o **čtvrté kritérium spokojenost zákazníků využívající službu**. Metody zjišťování zpětné vazby a komunikace s občany/zákazníky autoři řadí mezi metody Smart Administration.

*Kvalita služby a spokojenost zákazníka jsou dva odlišné, ale vzájemně úzce související koncepty.* (Lukášová, Nunvářová, Špaček, Urbánek 2009, s. 34) Při vymezení souvislosti mezi kvalitou služby a spokojenosti zákazníka R. Lukášová (2009) vychází z poznatků autorů Schneider a White, kteří definují úzkou souvislost mezi oběma koncepty založenou na klíčové roli očekávání obou z nich. Zatímco při měření kvality jde především o měření

percepce ve vztahu k očekávání (jak zákazník službu vnímá, hodnotí), měření spokojenosti se týká především pocitů (toho co zákazník cítí).

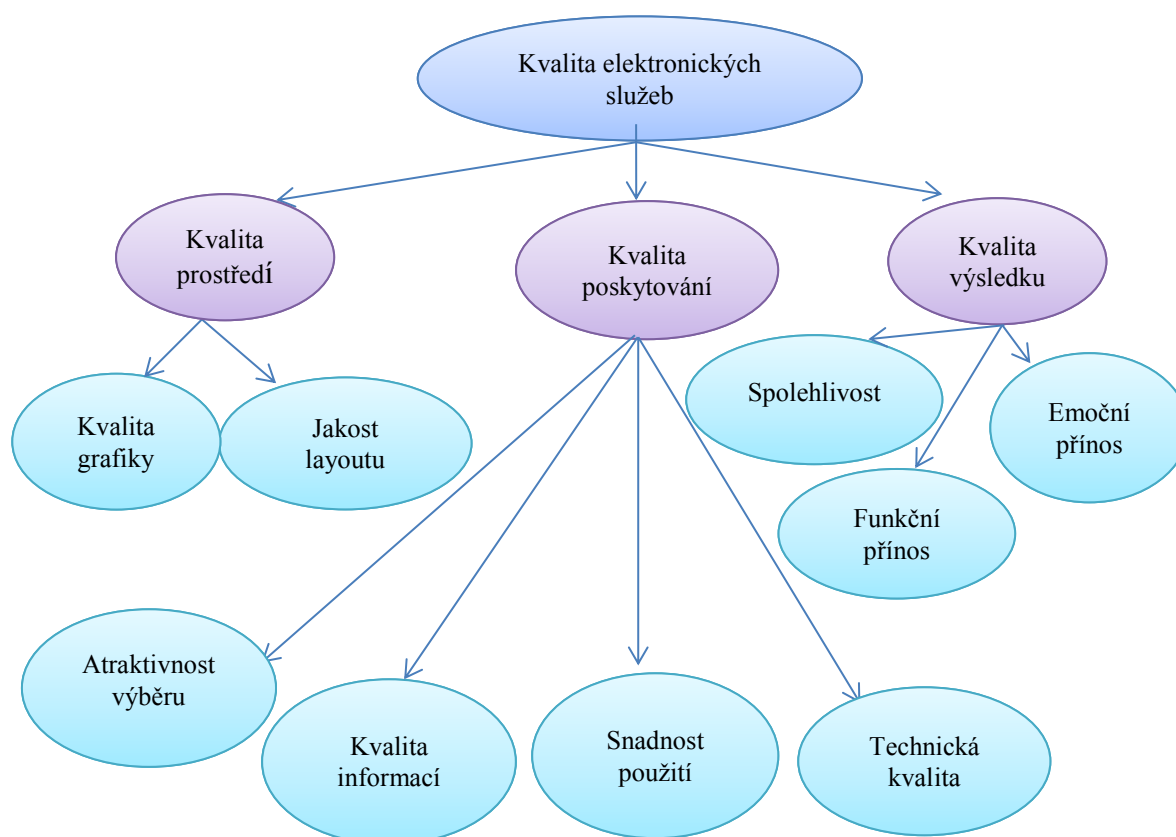
Vztah mezi kvalitou a spokojeností zákazníka dokumentuje I. Vrabková (2012, s. 20) Teorií atraktivní kvality dle autora Y. Kondo, *„jenž podrobně pracuje s kvalitou jako hodnotou zákazníka. Teorie atraktivní kvality, staví na dvou tezích. Ta první je dána spokojenosti zákazníků a mírou jejich ocenění produktů dané organizace. Spokojení zákazníci jsou ochotni produkt dané organizace doporučit ostatním. Druhá teze vychází z plnění dokonalosti.“*

J. Nenadál (2004, s. 4) využívá definici normy ISO 9000 *„Organizace jsou závislé na svých zákaznících a proto mají rozumět současným a budoucím potřebám zákazníků, mají plnit jejich požadavky a snažit se předvídat jejich očekávání.“*

Ve veřejném sektoru má posuzování kvality služeb ve vztahu ke spokojenosti klientů zvláštní charakter. Stále více je na občany nahlíženo jako na pouhé uživatele poskytovaných služeb, aniž by chtěli přímo participovat na podmínkách, ve kterých jsou tyto služby poskytovány. *„Názory občanů jsou z hlediska hodnocení působnosti veřejné správy klíčové, na straně druhé mohou tyto názory být politicky ovlivněny, stejně jako jich může být politicky zneužito“.* (Štainer a kol., 2008, s. 10) Vztah mezi kvalitou ve veřejném sektoru a očekáváním zákazníků uvádějí také autoři Bovaird, Löfler (2009).

V souladu se zaměřením práce je na místě zmínit *„Model kvality e-sluzeb Fassnachta a Koaseho“*. Autoři definují kvalitu výstupu/výsledku jako to, *„co zůstane zákazníkovi po doručení zásilky“*, (Obr. 2.1). Autoři konstatují, že kvalita e-sluzeb navazuje na poznatky z oblasti kvality služeb. Podle citovaných autorů je nutné na pojem „kvality e-sluzeb“ pohlížet jako na hierarchický model o 3 dimenzích. Dimenze kvality prostředí, dimenze kvality (procesu) a dimenze kvality výsledku. (In Špaček, 2012, str. 121, zmiňuje také Lukášová, Nunvářová, Špaček, Urbánek 2009, s. 56)

Obr. 2.1 Model kvality e-sluzeb Fassnachta a Koeseho



Zdroj: Špaček., D. *EGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení* (2012, s. 121). Vlastní úprava.

## 2.2 Význam šetření spokojenosti zákazníků

V kontextu řízení kvality služeb je měření spokojenosti zákazníků především důležitým zdrojem zpětné vazby a východiskem pro zlepšování služeb. Výsledky měření spokojenosti zákazníků mohou sloužit také jako vstup pro další organizační funkce a dílčí procesy, které jsou s dosahováním kvalitních služeb spojeny. Opatření za účelem zlepšení služby by měla být založena na kritériích kvality nahlížených z pohledu zákazníků. V opačném případě by mohlo vést k nevhodné volbě opatření, která přestože jsou realizována za účelem zlepšení, spokojenost zákazníků nezvýšila. R. Lukášová definuje další možnosti využití šetření spokojenosti zákazníků jako zdroj:

- taktických informací pro zlepšování systémů a procesů;
- informací pro efektivní alokaci zdrojů;
- informací pro efektivní odměňování;
- informací pro efektivní vzdělávání.

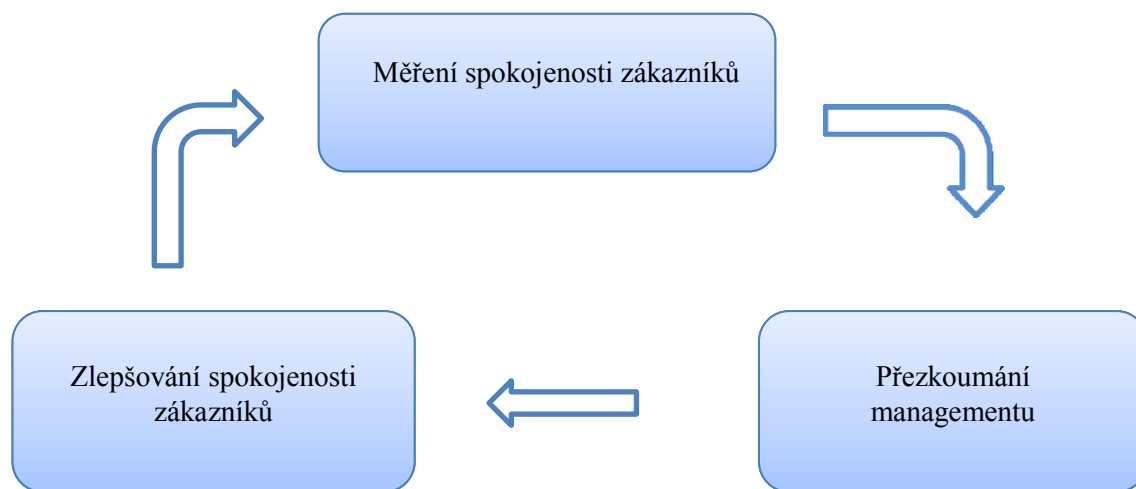
Dle výše zmíněné autorky lze šetření spokojenosti zákazníků vnímat také jako nástroj:

- motivace a utváření zákaznický orientované kultury;
- PR (public relations);
- srovnávání s jinými organizacemi.

Lze konstatovat, že cílem šetření spokojenosti zákazníků je získat výsledky, které budou dostatečně spolehlivě vypovídat o zákaznících této organizace, tj. které bude možné zobecnit na všechny zákazníky této organizace. (Lukášová, Nunvářová, Špaček, Urbánek 2009)

Princip zpětné vazby je patrný i z Obr. 2.2, který dokumentuje vazbu výstupů z měření spokojenosti zákazníků na další procesy systému managementu jakosti. Bez podpory podobné odezvy nemá organizace v konkurenčním prostředí šanci na dlouhodobější přežití. „Zlepšování spokojenosti zákazníků je nutno vnímat jako součást zvyšování výkonnosti organizace“. (Nenadál, Petříková, Huryta, Halfarová, 2004, s. 82)

Obr. 2.2 Vazba výstupů z měření spokojenosti zákazníků na další procesy systému managementu jakosti



Zdroj: Nenadál, Petříková, Huryta, Halfarová, *Modely měření a zlepšování spokojenosti zákazníků* (2004, s. 78).

J. Nenadál (2004, s. 66) upozorňuje na zkušenosti, které ukazují, „že právě díky měření spokojenosti jsou organizace nuceny se začít seriózně zabývat zkoumáním současných i očekávaných požadavků svých zákazníků. Povrchně prováděné marketingové výzkumy tak bývají nahrazovány exaktními systémovými postupy, díky kterým se dodavatelé učí „naslouchat“ svým zákazníkům. Poznání těchto požadavků má být také komunikováno se všemi zaměstnanci, protože jde o účinný motivační nástroj.“

Názor zákazníka je vždy subjektivní, zevšeobecňující, často neférový a někdy dokonce nesprávný. Ale je to názor, který i když o to nežádáme je nadále šířen a to speciálně v případech negativních zkušeností, proto je nutné kvalitu posuzovat pohledem zákazníka a ne vnitřním pohledem firmy. (Kolektiv autorů, 2004)

Ve veřejném sektoru spokojenost občanů či zákazníků patří ke klíčovým měřítkům vztahujícím se k vizi a strategii města/kraje, úřadu či organizace veřejného sektoru. M. Půček dále zdůrazňuje, že pokud nám má šetření spokojenosti zákazníků přinášet užitek, měla by po šetření následovat analýza, návrh opatření, seznámení s výsledky, provedení změn, další kolo šetření. Sledováním trendu můžeme vidět, zda prováděné změny a opatření mají vliv na spokojenost, kvalitu, výkonnost. Šetření spokojenosti může být důležité při posuzování účelnosti, či neúčelnosti některých aktivit. Autoři vnímají vztah spokojenosti ke snižování byrokracie. Co je složité, je byrokratické a vyvolává nespokojenost. Zákazníci volají po jednoduchosti. *„Jednoduchost vzniká vždy až z porozumění celku v jeho mnohotvárnosti a porozumění potřebných souvislostí.“* (Půček a kol., 2005, s. 11)

Na příkladu Spojeného království Bovaird, Löfler (2009) demonstrují argumenty pro zapojení veřejnosti v rozhodovacím procesu ve veřejném sektoru, konkrétně ve vztahu k zákazníkům, kteří využívají služeb veřejného sektoru, kdy tito mohou navrhnout, jak by se služby mohly lépe přizpůsobit jejich potřebám, a tím vyvinout tlak na netečný a neefektivní byrokratický aparát. Místním samosprávám je uloženo konzultovat svá rozhodnutí nejen se svými klienty a plátcí daní, ale i s kýmkoliv dalším, o němž si myslí, že by v dané věci mohl být zainteresovaný.

## 2.3 Zákazník ve veřejném sektoru

Definování zákazníků má zásadní vliv na všechny aktivity spojené s měřením spokojenosti zákazníků, proto je nezbytné, aby si organizace uvědomily, kdo je pro ně zákazníkem. Definování zákazníků je jednou z klíčových činností uvnitř organizace, bez ohledu na to, jaké druhy produktů prodává, je to první krok při měření spokojenosti zákazníků. Z pohledu organizace lze zákazníky dělit na **interní zákazníky**, kterými jsou zaměstnanci firmy a **externí zákazníky**, kde řadíme zprostředkovatele, odběratele, konečné uživatele služby. (Nenadál, 2004)

*„Norma ČSN EN ISO 9000 definuje pojem „zákazník“ jako organizaci nebo osobu, která přijímá produkt. Tato definice umožňuje pod tento pojem zařadit celou škálu interních i externích zákazníků.“* (Nenadál, Petříková, Huryta, Halafarová, 2004, s. 6)

Vztah občana s organizacemi veřejného sektoru, je dán specifickým charakterem veřejného sektoru a služeb, které poskytuje. Občan vystupuje ve vztazích s organizacemi veřejného sektoru v různých rolích. Ty se na jedné straně prolínají, na druhé straně, ale mohou být ve vzájemném konfliktu. R. Lukášová (2009) vymezuje občana ve vztahu k organizacím veřejného sektoru dle Bocciho, kdy občan vystupuje jako:

- zákazník - zákazník chce, aby byly uspokojovány jeho potřeby, což je hlavní účel existence organizací veřejného sektoru;
- vlastník/plátce daní – v soukromém sektoru je vlastní obvykle také investorem. Ve veřejném sektoru je investorem stát, který získává prostředky od občanů, jako plátců daní;
- občan/osoba nadaná právy - Jako osoba nadaná právy, které mu přiznávají ústavní zákony, chce občan prostřednictvím veřejných služeb získávat stále více – chce, aby vzrůstal jeho blahobyt a zvyšovala se kvalita jeho života;
- partner veřejné správy- občan se chce podílet na věcech veřejných.

**Zákazníci** (účastníci správního řízení, žadatelé na úřadě atd.) očekávají, že jejich žádost nebo potřeba služby bude vyřízena rychle, bez právních a jiných nedostatků, v požadovaném standardu. Oprávněnost nebo neoprávněnost požadavků zákazníků dána zákonnými normami. **Občané** očekávají, že dojde ke zvyšování kvality života v jejich obci, kraji nebo regionu. Oprávněnost nebo neoprávněnost požadavků občanů na kvalitu života je limitována oprávněností požadavků ostatních občanů, finančními a ostatními zdroji, zákonnými normami a zásadami udržitelného rozvoje. (Půček a kol., 2005)

Z výše uvedených rolí občana ve vztahu k veřejné správě vyplývají rozdílná očekávání občanů, s nimiž musí management organizací veřejného sektoru počítat. Organizace veřejného sektoru by na jedné straně měly zjišťovat potřeby a očekávání občanů ve vztahu k veřejným službám, na straně druhé ale také občanům srozumitelnou formou vysvětlovat právní mantinely, resp. možnosti a limity konkrétních činností a postupů dané instituce. Očekávání občanů ve vztahu k veřejné správě mohou být vzájemně konfliktní, *„jako občan/plátce daní může člověk na jedné straně chtít platit co nejméně na daních, jako občan/zákazník může na druhé straně očekávat vysoký komfort veřejných služeb.“* (Lukášová, Nunvářová, Špaček, Urbánek 2009, s.16)

Model společného hodnotícího rámce (CAF) v kritériu 6 definuje pojem občan/zákazník „jako komplexní označení reflektující vztah mezi úřadem a veřejností.“ Zdůrazňuje, že zákazníkem je osoba, nejen v případech, kdy je příjemcem služeb, ale také v situacích, **kdy si plní své povinnosti** (daňový poplatník nebo poplatník pokut) s právem na spravedlivé vyřízení a korektní jednání, i s ohledem na oprávněné zájmy úřadu. (Aplikační příručka Společného hodnotícího rámce, 2014, s.69)

J. Slavík (2014) zmiňuje koncept tzv. členitého trhu - zákazník ve veřejných zdravotních službách je vnímán jako:

- uživatel, primární zákazník – ten který službu bezprostředně užívá. (např. pacient);
- ovlivňovatel, sekundární zákazník – o produktu rozhoduje, spolurozhoduje. (např. rodina pacienta);
- plátce, zadavatel – službu objednává, platí. (např. kraj, obec přispívající na provoz zdravotnického zařízení);
- schvalovatel – ten který produkt oficiálně povoluje. (např. příslušný správní orgán povolující provoz zdravotnického zařízení a vyžadující za to splnění určitých omezujících podmínek);
- interní zákazník – účastník vnitřních zákaznických vztahů při dodávání veřejných služeb (zdravotní personál),

Autor konstatuje, že zájmy jednotlivých zákazníků na členitém trhu nemusí být totožné. Řešením je „identifikovat strategického zákazníka a zaměřit se na něj a s jeho potřebami o očekáváními sladit zájmy ostatních účastníků členitého trhu, tak aby očekávání každého z nich byla alespoň přijatelně uspokojena.“ (Slavík, 2014, s. 70)

### 2.3.1 Zákazník ve vztahu k elektronickým službám

Na specifika zákazníka v elektronických službách (e-slужby) upozorňuje K. Geffroy (2013). Zákazníci jsou díky internetu mobilnější, ke koupi se rozhodují až po on-line doporučení ostatních zákazníků. Zákazník již nedochází do firmy, produkt musí jít za ním. Stále ve více oborech se projevuje nutnost nahlížet na své produkty očima zákazníků. Autor dovozuje, že klasický zákazník záhy přestane existovat. „Zákazník budoucnosti je partner.“ Firmy budou nuceny usilovat o to, aby byli co nejdříve informováni o přáních zákazníků. (K.Geffroy, 2013, s. 140)

Partnerství zákazníka v procesu e-slужby na základě poznatků Rowley zdůvodňuje D. Špaček (2012) samoobslužným charakterem e-slужby. Bez přímé asistence člověka, jako

agenta dané služby je potřeba, aby se zákazník naučil nové roli. A to jak se s novou rolí vypořádá a dokáže službu využít, může mít v očekávání zákazníka a hodnocení kvality služeb nepředvídatelné následky.

*„Očekávání zákazníků v oblasti e-sluzeb se formují jinak než při tradičním poskytování služby.“* Osobní poskytování služby a prostředí kde se služba poskytuje, není v oblasti e-sluzeb kritickým faktorem, ustupují do pozadí. V oblasti e-sluzeb zákazník vyžaduje efektivní transakci. Ve své práci autor vymezuje trojí pojetí uživatele elektronických služeb: uživatel jako plátce daně, uživatel jako volič (občan), uživatel jako spotřebitel. (Špaček, 2007, str. 88)

Tlak na elektronickou komunikaci zákazníků ve vztahu k veřejné správě je aktuálně patrný v oblasti správy daní.<sup>1</sup> K tomuto V. Lidinský podotýká, že zavedení čistě elektronických služeb ve veřejném sektoru není z globálního hlediska možné. *„Konzumentem elektronické služby totiž může být pouze subjekt, který je vybaven informačními a komunikačními technologiemi a je z hlediska jejich obsluhy gramotný“*. Dle autora je zřejmé, že v každé populaci bude existovat skupina subjektů, které nebudou schopné konzumovat e-sluzby, pro tuto skupinu je též nutné zachovat poskytování služeb ve formě osobního styku, případně v listinné formě. Autor také upozorňuje na fakt, že většina výstupů elektronických i listinných služeb neslouží přímo občanovi, ale výhradně státním institucím. (Lidinský, „Elektronické služby eGovernmentu“, Veřejná správa 7/2008)

## **2.4 Spokojenost zákazníků**

Dle J. Nenadála bývá pojem spokojenost zákazníka mylně interpretován pouze ve vztahu k reklamacím. Jinak řečeno: když máme nulové reklamace, máme i spokojené zákazníky. Ale výzkumy potvrzují, že formou oficiální reklamace si stěžují jen asi 4% celkově nespokojených zákazníků. Mezi hlavní důvody nízkého počtu reklamujících patří zejména – pohodlnost zákazníků, přílišná slušnost, krátké záruční lhůty, výdaje na reklamaci jsou vyšší než cena nového produktu, doba živostnosti produktu, věk zákazníka. Zákazník ventiluje svou nespokojenost ústní, nebo elektronickou formou svému okolí. Špatné jméno firmy šíří 6x rychleji, než jméno dobré. *„Spokojenost zákazníka je souhrnem pocitů vyvolaných*

---

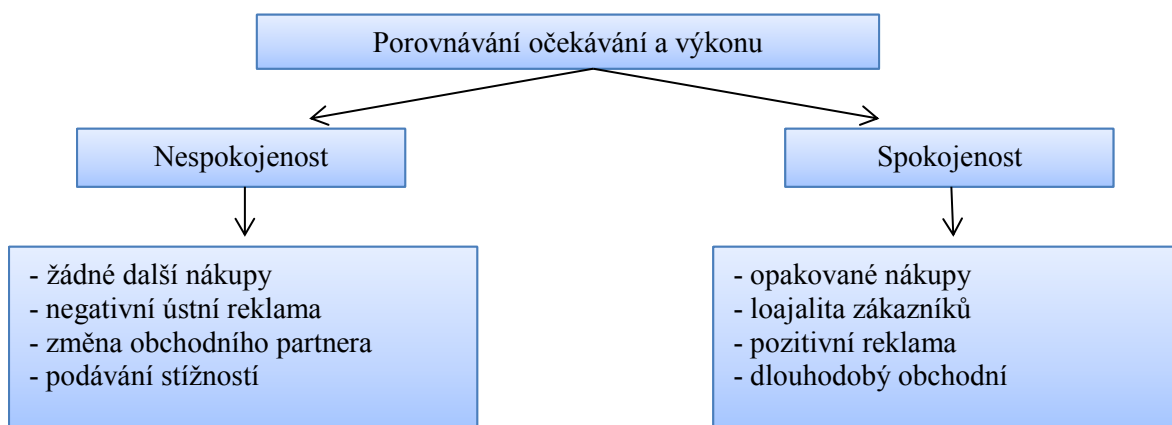
<sup>1</sup> Od 1. ledna 2015 platí nové ust. § 72 odst. 4 zákona č. 280/2009 Sb., daňový řád, ve znění pozdějších předpisů, které upravuje povinné elektronické podávání tak, že má-li daňový subjekt nebo jeho zástupce zpřístupněnou datovou schránku nebo má zákonem uloženou povinnost mít účetní závěrku ověřenou auditorem, je povinen podání učinit pouze datovou zprávou ve formátu a struktuře zveřejněné správcem daně odeslanou způsobem uvedeným v § 71 odst. 1 daňového řádu.



rozdílem mezi jeho požadavky a vnímanou realitou na trhu. Požadavky zákazníka jsou kombinací jeho vlastních potřeb a očekávání.“ (Nenadál, 2004, s. 63)

V praxi je problém nespokojenost zákazníků upozorovat. Pokud nespokojený zákazník nic nepodnikne, zůstává v ústraní, podnik nemůže realizovat opatření na nápravu chybných úkonů. Existuje několik teoretických modelů, které objasňují spokojenost zákazníka. Jejich přístupy se nevylučují, právě naopak se doplňují. A. Mateides dále uvádí, že podle Hirschmanova modelu možných reakcí lze vysledovat vztah mezi mírou (ne)spokojenosti a možnou reakcí. Zákazník má možnost aktivně reagovat, nebo být pasivní. „Čím vyšší je stupeň spokojenosti či (ne)spokojenosti zákazníka, tím větší je pravděpodobnost, že bude zákazník reagovat“. Obr. 2.3 dokumentuje možné reakce zákazníka. (In Spáčil, Příspěvek A. Mateidese „Spokojný zákazník – dominantný faktor obchodného úspěchu“, 2002, s. 87)

Obr. 2.3 Možné reakce zákazníka

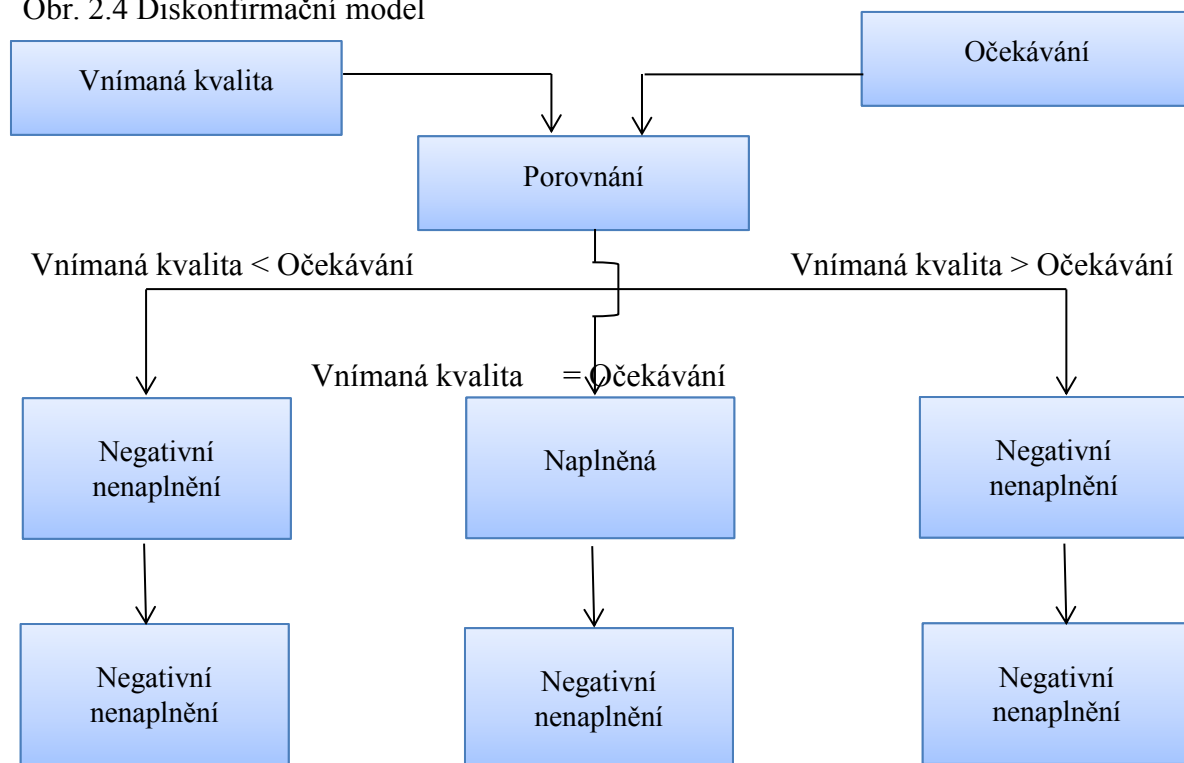


Zdroj: Spáčil, Příspěvek A. Mateidese „Spokojný zákazník – dominantný faktor obchodného úspěchu“(2002, s. 87)

Půček (2005) řadí spokojenost k tak zvaným „měkkým“ indikátorům. Jde o vnímání zákazníků či občanů, do jaké míry jsou či nejsou plněna jejich očekávání, jde o pocity a city. Na rozdíl od toho „tvrdé“ indikátory vyjadřují, objektivní skutečnosti. V praxi to může znamenat, že i v místech, kde je dle „tvrdých“ indikátorů nižší kvalita života (vyšší nezaměstnanost, horší dostupnost atd.) může být vyšší spokojenost s kvalitou života a naopak. Spokojenost je „relativní“. Spokojenost je vnímaná kvalita. Ve veřejné správě to znamená, že je nutné zvyšovat kvalitu života občanů a poskytovat kvalitní a výkonné služby, ale současně je nezbytné se postarat o to, aby naši občané a zákazníci toto také vnímali – byli spokojeni.

Jako nejčastěji používaným teoretickým základem výzkumu týkajícího se spokojenosti zákazníků R. Lukášová (2009) zmiňuje diskonfirmační model (Obr. 2.4), který dokumentuje roli očekávání zákazníka ve vztahu ke spokojenosti „Model vychází z chápání spokojenosti jako pocitu vznikajícího na základě rozdílu mezi tím, zákazník očekával, a tím, co „dostal“. Očekávání jsou buď naplněna – dojde ke confirmaci, nebo nenaplněna – dojde k diskonfirmaci. V případě naplnění či překonání očekávání vzniká u zákazníka pocit spokojenosti, v případě diskonfirmace dochází k nespokojenosti. Míra spokojenosti či nespokojenosti je tak determinována velikostí a směrem rozdílu mezi očekáváním zákazníka a obdrženou, resp. zákazníkem vnímanou službou“. Prakticky to pak znamená, že spokojenosti zákazníků může organizace dosahovat dvojí cestou: zvyšováním kvality svých služeb nebo udržováním očekávání zákazníků na nízké úrovni. (Lukášová, Nunvářová, Špaček, Urbánek, 2009, s.35, s. 40)

Obr. 2.4 Diskonfirmační model



Zdroj: Lukášová, Nunvářová, Špaček, Urbánek *Měření spokojenosti občanů s veřejnými službami jako součást řízení kvality v organizacích veřejného sektoru*. (2009, s.35)

V literatuře jsou popsány i další teoretické přístupy, které se vztahují k šetření spokojenosti spokojenost zákazníků, např:

- Kano model – zákazník by měl být nejen spokojen, ale i překvapen. Autor vymezuje tři skupiny požadavků – bonbónky, samozřejmosti, nutnosti.

- Model GAP – vymezuje pět skupin rozporů (mezer) poskytování služeb. Mezery v kvalitě služeb vznikají neporozuměním zákazníků a poskytovatelů služeb.

Uvedené teoretické přístupy blíže specifikují autoři J. Nenadál (2004), I. Vrabková (2012), R. Lukášová (2009).

#### 2.4.1 Spokojenost zákazníků ve vztahu k elektronickým službám

Kritéria spokojenosti s veřejnými e-slужbami navazují na empirické poznatky získané výzkumem e-slужeb v soukromém sektoru. D. Špaček vychází z pilotní studie „*Study on user satisfaction and impact in EU27*“ autorů Wauters, Kerchoť, podle kterých výzkum ukázal, že spokojenost uživatelů determinují především následující dimenze:

- „*důvěra – zahrnuje jak důvěru v internet, tak důvěru ve vládu a organizace veřejného sektoru;*
- *snadnost přístupu ke službám;*
- *povědomí o existujících službách;*
- *vnímaný přínos.*“

Nejdůležitějšími determinanty spokojenosti respondentů se podle autorů studie ukázaly být úspora času a rychlé a efektivní vyřešené záležitosti. (In Lukášová, Nunvářová, Špaček, Urbánek 2009, s. 35)

D. Špaček (2012) dále zdůrazňuje, že na základě uvedené studie nemají tradiční socio-demokratické faktory (věk, formální vzdělání, pohlaví) či frekvence použití internetu nejdůležitější roli v tom jak, respondenti využívají aplikace e-governmentu<sup>2</sup> a jak jsou s nimi spokojeni. Autor dále uvádí, že důležitou kategorií v oblasti e-governmentu jsou elektronické veřejné služby. Na základě poznatků autorky Rowley definuje charakteristiky e-slужby:

- interakce zákazníka s organizací probíhá prostřednictvím technologie, nikoliv tváří v tvář, zákazník se může spolehnout na svůj zrak a zvuky, zatímco v případě tradičních služeb může využít i jiných smyslů;
- překonává omezení v podobě vzdálenosti a otevíracích hodin, autoři se shodují, že toto je hlavní důvod jejich masivnějšího využívání;
- má ve většině případů charakter samoobslužné služby;

---

<sup>2</sup> Jedna z možných definic uvádí, že „*e-government je využívání informačních technologií veřejnými institucemi pro zajištění výměny informací s občany, soukromými organizacemi a jinými veřejnými institucemi za účelem zvyšování efektivity vnitřního fungování a poskytování rychlých, dostupných a kvalitních informačních služeb*“. (In Lidinský, 2008, s. 7)

- zákazník se stává partnerem v procesu poskytování e-slужby. (In Špaček, 2012)

## 2.5 Šetření spokojenosti zákazníků

### 2.5.1 Průběh šetření spokojenosti

Pro měření spokojenosti občanů, zaměstnanců, zákazníků či zainteresovaných stran neplatí žádné předpisy či závazné metodiky. Při přípravě šetření spokojenosti je třeba se vypořádat s těmito otázkami:

- Proč chceme provádět šetření spokojenosti?  
Nejčastějším důvodem pro zahájení šetření spokojenosti je snaha zjistit, nebo ověřit zpětnou vazbu, tedy jak naši občané a zákazníci vnímají práci úřadu, poskytované služby či kvalitu života v obci/kraji.
- Co chceme zjišťovat – čeho a koho se šetření týká?  
Vymezit oblast šetření spokojenosti a koho se má šetření spokojenosti týkat.
- Jaký postup a metodiku zvolíme?  
Je třeba vyjasnit, jakou metodiku zvolíme, jak často, kde a jakým způsobem budeme provádět, jak budeme hodnotit. Kdo bude zabezpečovat (samí nebo přes najatou agenturu). Jaké zdroje (finanční, lidské) máme k dispozici atd.
- Chceme zjišťovat jenom trend nebo se také budeme porovnávat s jinými?  
Stanovit, zda se jedná o šetření, které budeme pravidelně opakovat, nebo jde jen o jednorázové šetření. Jednorázová šetření se provádějí v případě, kdy např. vedení potřebuje zjistit názor veřejnosti pro konkrétní rozhodnutí – najme se agentura nebo se šetření zadá vlastním lidem, provede se šetření a tím to skončí. Pokud chceme zjistit trend, provádíme opakovaná šetření. Provádíme-li šetření pravidelně, můžeme vidět, zda opatření, která provádíme, mají na zvyšující se spokojenost vliv. (Půček a kol., 2005)

J. Nenadál (2004) dále vymezuje kroky, které by měly být realizovány ke skutečně profesionálnímu zvládnutí šetření spokojenosti zákazníků:

- 1) Definování, kdo je zákazníkem – definování zákazníků má vliv na všechny aktivity s tímto měřením spojené. M. Štainer k této problematice uvádí, že v případě úřadu je třeba se rozhodnout, „*zda bude šetření primárně zaměřeno na občany, nebo přímo na zákazníky, kteří službu využívají, mají s ní zkušenost.*“ Vyslovuje otázku, nakolik jsou srovnatelná hodnocení občanů, kteří službu užívají, s těmi, kteří s danou službou

nemají osobní zkušenost. Zaměření na přímé uživatele služeb autor označuje jako „čistý typ šetření“. (Štainer a kol., 2008, s.12)

- 2) Definování požadavků zákazníků – pro definování požadavků zákazníka lze v praxi využít dvě základní metody
  - Metoda rozvoje znaků jakostí
  - Metoda naslouchání hlasu zákazníka (diskuze v ohniskových skupinách, dotazníková metoda, metoda kritických událostí)
- 3) Návrh na tvorbu dotazníků k měření spokojenosti zákazníků – viz. kapitola 2.6
- 4) Stanovení velikosti výběru (*tzv. vzorkování*) – viz. kapitola 2.5.2
- 5) Výběr vhodné metody sběru dat – výběr vhodné metody závisí především na rozsahu respondentů, technických možnostech organizace, která sběr provádí, požadavcích na návratnost dotazníků.
- 6) Tvorba postupů pro vyhodnocování dat – nejrozšířenější forma kvantifikace míry spokojenosti zákazníků je výpočet indexů spokojenosti, určení procentního podílu vyjádření míry spokojenosti ze vzorku (více než spokojen, nespokojen).
- 7) Využívání výsledků měření spokojenosti jako výstupů pro procesy zlepšování – negativní trendy ve vývoji indexů spokojenosti mají být chápány jako jednoznačné varování před blízkými ekonomickými problémy, naopak zvyšování míry spokojenosti externích a interních zákazníků je nejdůležitějším předpokladem zachování jejich loajality.

Výsledky šetření spokojenosti by měly být objektivně a pečlivě vyhodnoceny. Jakmile jsou ze sesbíraných informací vyvozeny závěry, je dalším krokem ověření jejich správnosti. Ověření správnosti je možné provést prostřednictvím zákazníků. Autoři doporučují vybrat několik zákazníků a zjistit zda se závěry, které byly učiněny na základě šetření spokojenosti, souhlasí. Změny provedené na základě šetření spokojenosti zákazníků mohou být ze své podstaty krátkodobé, nebo dlouhodobé. Je nutné stanovit plán pro zavedení změn, tak aby byly změny provedeny v tom samém pořadí a se stejnou prioritou, jakou jim přiřazují zákazníci. (Gostech, Davis, 2013)

Je důležité, aby management organizace ještě před zahájením prací na šetření spokojenosti zákazníků, formuloval konkrétní cíle provádění výzkumu. Zda je cílem např.:

- identifikovat problémy kvality poskytovaných služeb;

- zjistit které atributy služeb jsou pro zákazníka důležité;
- zjistit v jaké míře jsou zákazníci se službami spokojeni;
- zjistit konkrétní připomínky zákazníků k poskytovaným službám.

Charakter informace, kterou potřebujeme, získat diktuje, jaké metody výzkumu je třeba zvolit, kolika zákazníků je třeba se dotazovat a jakým způsobem je třeba s výsledky pracovat. Autoři dále zmiňují rozdíl v měření spokojenosti zákazníků transakční nebo vztahové spokojenosti. Přičemž **transakční spokojenost** se rozumí spokojenost s konkrétní interakcí, které mezi zákazníkem a organizací došlo – identifikace problematických aspektů jednání se zákazníkem získání zpětné vazby u jednotlivých pracovníků. Naopak **vztahová spokojenost** není spjata s konkrétní situací, odráží obecnější pohled na nabídku služeb. Dotazy směřují k celkovému hodnocení služby. (Lukášová, Nunvářová, Špaček, Urbánek 2009, s.65)

## 2.5.2 Stanovení velikosti výběru

V rámci přípravy šetření spokojenosti zákazníků u jasně nevyhraněné skupiny zákazníků je zásadní stanovení velikosti výběru pro šetření spokojenosti.

Norma ČSN EN ISO 9001 nehovoří o tom, že šetření spokojenosti musí být posuzováno u všech zákazníků organizace. V případě, že se u velkého počtu zákazníků vedení organizace rozhodne pracovat s názory pouze určitých skupin svých zákazníků, musí také stanovit objektivní kritéria pro toto rozhodnutí. V praxi se aplikovat Paretův princip<sup>3</sup>. (Nenadál, Petříková, Huryta, Halafarová, 2004)

Proces výběr respondentů z velkého počtu zákazníků lze označit za „vzorkování“ zákazníků. V rámci tohoto procesu dochází k:

- stanovení velikosti (rozsahu) výběru respondentů;
- výběr respondentů, tak aby vzorek byl dostatečně reprezentativní;
- určení stupně spolehlivosti údajů atd.

J. Nenadál (2004) dále definuje tři přístupy k vzorkování – census, úsudková a statistická metoda. Popis hlavních znaků metod vzorkování je uveden v Tab. 2.1.

---

<sup>3</sup> Podle Paretova principu pramení 80 % výsledků z 20 % příčin, ve vztahu k šetření spokojenosti - 20% respondentů pokryje 80% zákazníků, zmiňuje např. Kolektiv autorů, (2004)

Tab. 2.1 Charakteristiky metod vzorkování zákazníků

Metoda	Hlavní charakteristika	Díličí charakteristiky
<b>Census</b>	Velikost výběru se rovná velikosti souborů	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vzorek je plně reprezentativní</li> <li>- Vhodná tam, kde je nutná zpětná vazba od zákazníků</li> <li>- Podmínka: snadná dostupnost zákazníků</li> <li>- Vysoce nákladová</li> <li>- Organizace má omezený počet zákazníků (do 100) a záleží jí na názorech všech zákazníků</li> <li>- Existuje počítačová databáze zákazníků</li> </ul>
<b>Úsudková</b>	Výběr závisí na úsudku těch, kteří vzorkování realizují	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Snadno realizovatelná</li> <li>- Méně náročná na zdroje</li> <li>- Spolehlivost údajů nízká</li> <li>- Zápor: výsledky nelze zevšeobecnit na celý soubor zákazníků</li> <li>- Využitelnost tam kde není možné použít metodu Census a nelze aplikovat statistické metody vzorkování</li> </ul>
<b>Statistická</b>	Výběr zákazníků je náhodný	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Možné určení pravděpodobnosti toho, že výběr reprezentuje celý soubor</li> <li>- Zobecnění výsledků na celý soubor</li> <li>- Náhodný výběr respondentů ze souborů zákazníků</li> <li>- Je možné definovat pravděpodobnost toho, že vybraný vzorek reprezentuje celý soubor zákazníků</li> <li>- Metodu dále dělíme na jednoduché, stratifikované a víceúrovňové vzorkování</li> </ul>

Zdroj: J. Nenádál, *Měření v systémech managementu jakosti*, (2004, s. 88) vlastní zpracování

T. Urbánek se zamýšlí nad výběrem respondentů z populace, kde není možné vybírat náhodně. Populace, které jsou určeny např. společnou oblastí veřejných služeb, společným zájmem (populace klientů občanských poraden, čtenářů určitých internetových stránek).

- Místní a časový výběr – přímý kontakt s členy zkoumané populace, např. na setkání skupiny
- Výběr kontrastních skupin – porovnání skupiny vysoce hodnocené se skupinou níže hodnocených skupiny v rámci jedné populace. (různě hodnocené pobočky)
- Výběr metodou sněhové koule – při kontaktu členů populace získáme kontakty na další osoby, které využívají stejnou službu. Tímto způsobem můžeme po určité době dokázat nabalit „sněhovou kouli“ výběrového souboru. (Lukášová, Nunvářová, Špaček, Urbánek 2009)

### 2.5.3 Metody šetření spokojenosti zákazníků

J. Nenadál a kol. (2004) dělí postupy monitorování a měření spokojenosti zákazníků do dvou základních směrů:

- a) postupy využívající tzv. **výstupní ukazatele vnímání zákazníků**. Tyto ukazatele bezprostředně vypovídají o úrovni vnímání jednotlivých produktů různými skupinami zákazníků. Obvykle jsou odvozeny od údajů získaných průzkumy u externích zákazníků.
- b) postupy využívající tzv. **interních ukazatelů výkonnosti**. Postupy jsou chápány právě jako interní ukazatele používané organizací k monitorování, pochopení, předvídání a zlepšování výkonnosti s úzkou vazbou na vnímání ze strany zákazníků. Ukazatelé výkonnosti se nevztahují ke konkrétnímu produktu, nýbrž k interním procesům organizace, slouží jako vstupy k rozhodování jak na úrovni vlastníků procesů, tak i na úrovni vrcholového vedení organizací – mohou být tedy využívána pro operativní i strategické řízení firem.

M. Vašítková (2014) zmiňuje metodu hodnocení spokojenosti prostřednictvím **stálých zákaznických panelů**. Metoda spočívá v aktivitě organizace poskytující služby. Uživatelé služby se na podnět poskytující organizace pravidelně scházejí a sdělují své názory na kvalitu služby a hodnotí poskytované služby. Stálý zákaznický panel může být použit i k hodnocení nově zaváděné služby, nebo zdokonalení již existující služby.

R. Lukášová (2009) vymezuje dva základní postupy výzkumu spokojenosti zákazníků: *„postup kvalitativní a postup kvantitativní. Uvedené postupy se odlišují svým účelem, metodami sběru výzkumných dat, potřebnou velikostí souboru dotazovaných a způsobem zpracovávání dat.“* (Lukášová, Nunvářová, Špaček, Urbánek 2009, s.66)

**Kvalitativní metody** umožňují porozumět zákazníkům, jejich potřebám, očekáváním, zkušenostem se službou, důvodům jejich spokojenosti či nespokojenosti. Mezi kvalitativní metody řadí autoři především metody založené na přímé komunikaci:

- **individuální rozhovor** – volný rozhovor, při němž má tazatel připraveno rámcové schéma, ale nechává dotazovaného hovořit. Rozhovor se odehrává „tváří v tvář“. Individuální rozhovor může být využíván také jako metoda kvantitativní. Smyslem daného postupu je podpořit hloubku výpovědi a pochopit úhel pohledu respondenta. Vhodné je, aby po předchozím souhlasu respondentů byly otázky a odpovědi



zaznamenány, nejlépe formou audiozáznamu, po té doslovně přepsány a analyzovány.

R. Kozel (2006) zmiňuje, že kontakt a interakce mezi tazatelem a respondentem může respondenta motivovat k odpovědím, může upřesnit výklad otázky. Využitím názorných pomůcek se dále zvyšuje pravděpodobnost pochopení otázek.

J. Nenadál a kol. (2004) zdůrazňuje, že tazatelé musí projít speciálním výcvikem. Tazatelé si musí zaznamenávat nejenom údaje o hodnocení míry spokojenosti s jednotlivými znaky, ale také širší komentáře zákazníků, což také zvyšuje kvalitu shromážděných dat.

- **skupinový rozhovor/ metoda focus group** – setkání skupiny zákazníků pod vedením facilitátora diskutuje o svých zkušenostech s danou službou o svých názorech, očekáváních a pocitech které jsou s danou službou spojeny. Facilitátor klade otázky, moderuje diskuzi, také by měl zajistit, aby všichni účastníci měli stejnou možnost se vyjádřit. Je vhodné, aby se účastníci navzájem neznali a byli reálnými zákazníky, kteří mají se službou osobní zkušenost. Otázky by měly být formulovány na základě cíle výzkumu. Záznam z diskuze by měl být, po předchozím souhlasu respondenta, pořízen pomocí videokamery. Záznam z diskuze by měl být podrobně analyzován.
- **metoda kritických událostí** – zákazník je požádán, aby si vybavil a detailně popsal několik situací, kdy by s poskytnutou službou velmi spokojen a situaci, kdy byl velmi nespokojen. Výhodou této metody je, že příčiny spokojenosti či nespokojenosti jsou zjišťovány prostřednictvím zážitků respondenta, které mohou odhalit i méně uvědomované skutečnosti. Výpovědi respondentů by měly být zaznamenána formou audiozáznamu a po doslovném přepisu analyzovány.
- **projektivní metody** – jsou to metody iniciující u respondenta nepřímou výpověď, která je založen na projekci jeho názorů a pocitů na podnětovou situaci, která se vztahuje k předmětu výzkumu. Ze slovních metody může být využita například, metoda nedokončených vět, metoda kreativního srovnávání, metoda interpretace obrázků. Výhodu projektivních metod je, že dotazovaná metoda má jen malou možnost záměrně zkreslit výsledek, neboť neví, co se danou metodou sleduje.
- **analýza pochval a stížností** – pochvaly a stížnosti jsou obvykle podávány v písemné podobě, jako vyjádření klienta o spokojenosti či nespokojenosti s poskytovanou službou.
- **karty komentářů a doporučení.**

První čtyři metody jsou založené na přímé komunikaci s respondenty. Aplikace uvedených metod je odborně náročnou činností, která je spojena s nároky na přípravu výzkumu a jeho zpracování. Pro sběr dat jsou zapotřebí patřičné komunikační dovednosti, získání upřímných odpovědí ze strany respondentů vyžaduje nezávislost tazatele. R. Lukášová (2009) doporučuje svěřit realizaci analýz založených na uvedených metodách specializovaným firmám.

Pochvaly a stížnosti a karty komentářů a námětů jsou metodami, při nich zákazník poskytuje organizaci sdělení ze své iniciativy. Využívání metod nevyžaduje angažování externí poradenské firmy, zpracování bývá obvykle zabezpečeno pracovníky organizace, kteří jsou k aplikaci těchto nástrojů vyškoleni.

Účelem **kvantitativních metod** je identifikace míry výskytu určitých předem zvolených znaků. Při kvantitativním postupu chceme zjistit *kolik* (zákazníků má určitý názor), *jak často* (se určité problémy vyskytují), *v jaké míře* (jsou zákazníci spokojeni či nespokojeni). Znakem, jehož míra výskytu může být sledována, tak může být např. konkrétní důvod nespokojenosti apod.

Mezi **kvantitativní metody** měření spokojenosti zákazníků patří především:

- Individuální dotazování
  - *ústní dotazování* lze použít jako kvantitativní metodu, ale je považováno spíše za kvalitativní metodu;
  - *písemné (dotazník)* je získávání údajů prostřednictvím odpovědí respondentů. Dotazníky mohou být distribuovány osobně, poštou nebo elektronickou cestou. Podrobněji viz. kapitola 2.6;
- Mystery client (falešný zákazník) – metoda spočívá v tom, že do organizace poskytující služby jsou vysláni falešní zákazníci, kteří prakticky testují kvalitu poskytnuté služby. (Lukášová, Nunvářová, Špaček, Urbánek 2009)

J. Nenadál a kol. (2004) definuje aplikaci výše uvedených metod jako „*naslouchání hlasu zákazníka*“. Aplikací metod lze dovodit znaky spokojenosti zákazníka. Znaky spokojenosti zákazníka autor chápe jako podskupinu znaků jakosti produktu, pro které je typické to, že výrazně dokáží ovlivnit úroveň vnímání zákazníků.

**Znaky spokojenosti** musí být pro zákazníka zjistitelné. M. Půček, F. Ochrana a kol. (2009) uvádějí jako příklad obecných znaků veřejných služeb dostupnost, spolehlivost, čekací doba, doba vyřízení, kompetence a způsobilost, přijetí, zacházení a porozumění, komunikace,

jistota a bezpečnost, prostředí, technické vybavení, důvěryhodnost. Znaký spokojenosti můžeme rozdělit na kvantitativní (zákazníkem měřitelné) nebo kvalitativní (zákazníkem hodnotitelné či porovnatelné).

V kontextu s oblastí šetření spokojenosti zákazníků je možné dovodit, že obecně uznávané znaký spokojenosti pro osobně poskytované a přijímané služby, nelze pro elektronicky poskytované a přijímané služby zcela aplikovat. Jak je výše uvedeno, pro zákazníka nejsou důležité znaký, které se primárně týkají osobního kontaktu s úředníkem. D. Špaček (2012) zdůrazňuje, že zapojení elektronických nástrojů do veřejnosprávních činností předpokládá **časovou úsporu** uživatele, ať jím je úředník, nebo zákazník. Autor zmiňuje přístup Gilberta a Balestiniho, kteří mezi determinanty přínosu e-governmentu pro uživatele uvádějí možnost vyhnout se osobnímu kontaktu s poskytovatelem služby, kontrolovat proces poskytnutí služby, větší pohodlnost, možnost úsporu nákladů, větší přizpůsobení osobního času.

## 2.6 Dotazník šetření spokojenosti zákazníků

J. Nenadál a kol. (2004) vnímá dotazník jako základní nástroj a současně i záznamové médium v postupech měření spokojenosti. Dotazníky plní tyto hlavní funkce:

- vytváření jednotnou základnu pro dotazování zákazníků;
- jsou souborem otázek, které jsou pokládány všem zákazníkům ve stejném pořadí;
- jsou pamětí tazatele, tzn. zabraňují tomu, aby se při dotazování některého zákazníka na některý ze znaků spokojenosti zapomnělo;
- umožňují strukturovaný sběr údajů a jejich následné objektivní zpracování.

Výběr vhodného typu dotazování závisí na různých faktorech, především na charakteru a rozsahu zjišťovaných informací, skupině respondentů, časových a finančních limitech. R. Kozel (2006) uvádí způsoby dotazování osobní, písemné, telefonické a elektronické. V praxi se jednotlivé typy navzájem kombinují. Tab. 2.2 dokumentuje výhody a nevýhody typů osobního, písemného, telefonického a elektronického dotazování.

Tab. 2.2 Výhody a nevýhody typů dotazování

Typ dotazování	Výhody	Nevýhody
<b>Osobní</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ existence přímé zpětné vazby</li> <li>▪ možnost využití názorných pomůcek (obrázky, karty, vzorky)</li> <li>▪ nejvyšší návratnost odpovědí</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ náročná na čas a finanční zdroje</li> <li>▪ závislá na ochotě, schopnosti respondentů spolupracovat</li> </ul>
<b>Písemné – poštou</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ relativně nízké náklady</li> <li>▪ oslovení velkého počtu respondentů</li> <li>▪ není třeba tazatele</li> <li>▪ čas na vyplnění</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ nízká návratnost</li> <li>▪ struktura respondentů</li> <li>▪ finanční náročnost, poštovné (přiložení ofrankované obálky)</li> <li>▪ časová prodleva mezi zasláním dotazníků a jejich vrácením</li> </ul>
<b>Telefonické</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ relativně nízké náklady</li> <li>▪ možnost vysvětlit kladené otázky</li> <li>▪ adresnost</li> <li>▪ možnost opakování dotazů</li> <li>▪ rychlost provedení</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ vyšší návratnost v porovnání s písemným dotazováním</li> <li>▪ nemožnost užít názorné prostředky</li> <li>▪ délka hovoru</li> <li>▪ omezení otázek</li> <li>▪ negativní odezva respondentů</li> <li>▪ náklady na školení tazatelů</li> </ul>
<b>Elektronické</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ nízké náklady</li> <li>▪ adresnost</li> <li>▪ rychlost, návratnost</li> <li>▪ nízká nákladovost</li> <li>▪ není třeba tazatele</li> <li>▪ možnost využít názorných prostředků (grafů, videí, zvuků)</li> <li>▪ čas na vyplnění</li> <li>▪ jednoduchost vyhodnocení</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ omezení na uživatele s přístupem k internetu</li> <li>▪ důvěryhodnost odpovědí</li> <li>▪ je třeba mít seznam příslušných e-mailových adres</li> <li>▪ nízká návratnost</li> </ul>

Zdroj: R. Kozel (2006); J. Nenadál a kol. (2004), vlastní zpracování

### 2.6.1 Tvorba dotazníků

Existují dva přístupy k tvorbě dotazníku:

- sociologický přístup – cílem je probrat maximum oblastí a návazností, dotazník bývá rozsáhlý;
- ekonomický přístup – cílem je efektivně získat požadované odpovědi, konstrukce dotazníku spočívá v jasné formulaci a stručné podobě. (Kozel, Mynářová, Svobodová, 2011,)

Tvorba dotazníku zahrnuje několik základních fází:

1. Předvýzkumná fáze – identifikace kritérií spokojenosti. V této, kvalitativní fázi, jsou využívány zejména individuální (hloubkové) rozhovory, skupinové rozhovory.
2. Konstrukce dotazníků – tvorba položek dotazníků. Otázky by měly být formulovány srozumitelně a jednoznačně. U odpovědí by měla být zajištěna jejich validita (co největší zachycení skutečnosti) a jejich realibilita (spolehlivost), kterou můžeme charakterizovat jako opakovatelnost za stejných podmínek. (Řezanková, 2010)
3. Tvorba instrukce a propojování textů, formální úprava dotazníků (Lukášová, Nunvářová, Špaček, Urbánek 2009)

Dotazník musí mít **logickou strukturu**. V závislosti na zadání výzkumu a cílech volíme vhodný stupeň strukturovanosti:

- **Strukturovaný dotazník** má pevnou logickou strukturu, využívá většinou uzavřené otázky. Je rychlý a jednoduchý na vyplnění, snadno srovnatelný, ale má nižší informační hodnotu, neboť respondent odpovídá pouze na základě nabízených možností;
- **Polostrukturovaný dotazník** využívá polouzavřené nebo otevřené otázky. Při větším množství informací se zpracování odpovědí stává náročnějším. (Kozel, Mynářová, Svobodová, 2011,)

**Dotazník se skládá** ze tří částí:

1. Hlavička dotazníku s vysvětlením cíle výzkumu a způsobu vyplnění dotazníku
2. Tematiky ucelené oddíly otázek a odpovědí.
3. Poděkování a pokyny k odevzdání.

V případě on-line dotazníku autoři vyzdvihují úvodní „*společensko-motivační rubriku*“, jejichž cílem je především sdělit tyto informace:

- oslovit respondenta;
- požádat o vyplnění dotazníku;
- vysvětlit cíl a důležitost respondenta;
- motivovat k odpovědím;
- slíbit anonymitu, nezneužití poskytnutých dat;
- specifikovat, jak má dotazník vyplňovat,
- poděkovat za spolupráci. (Kozel, Mynářová, Svobodová, 2011, s. 206)

**Formulace otázek** dotazníků pro hodnocení spokojenosti občanů je závislá na zvoleném formátu odpovědí. Lze rozlišit následující základní varianty formátu odpovědí:

- Volná (otevřená) odpověď – odpověď není předepsána a omezena. Z hlediska autora dotazníku nejjednodušší, z hlediska analýzy se jedná o formát nejobtížnější. Data získána tímto způsobem jsou stejná jako data získaná z běžného hovoru. Volná odpověď je využívána zpravidla jako doplněk jiných typů položek
- Nucená volba – položka je tvořena otázkou a odpovědí, kterou respondent volí z nabídnutých variant odpovědí. Položky s nucenou volbou je vhodné použít v případě, že víme, jaké varianty odpovědi můžeme očekávat, nebo když chceme respondenty přinutit rozhodovat mezi nabízenými variantami.
- Tzv. Likertova škála - respondent vyjadřuje míru souhlasu nebo nesouhlasu, spokojenosti, nespokojenosti. I tady je respondent nucen volit z předložených variant je možné jej považovat za podtyp formátu nucené volby.
- Mnohonásobná volba – v předchozích formátech respondent volí vždy jen jednu variantu z nabízených možností, ale existují typy otázek, pro jejich zodpovězení je nejefektivnější formát mnohonásobné volby. (Lukášová, Nunvářová, Špaček, Urbánek 2009)

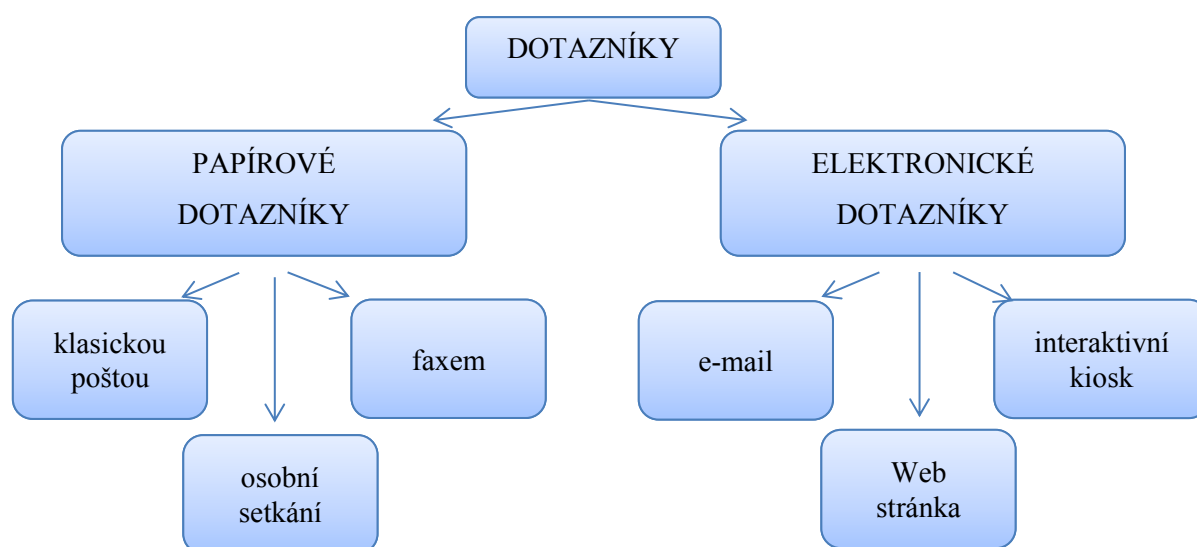
### **2.6.2 Elektronický dotazník**

Postup vytvoření elektronického dotazníku je, až na fázi grafické úpravy a distribuce, shodný s dotazníky papírovými. Elektronické dotazování spojuje výhody vyjmenovaných typů dotazování:

- respondent může využít grafické pomůcky (viz. možnosti osobního dotazování);
- propojení s počítačem zasílá respondent odpovědi v elektronické podobě (viz. zapisování odpovědí při telefonickém dotazování);
- respondent má dotazník stále před sebou a sám rozhoduje, kdy jej vyplní (viz. písemné dotazování). (Kozel, Mynářová, Svobodová, 2011)

Při vymezení rozdílů v distribuci papírových a elektronických dotazníků vychází J. Kramoliš (2009) z poznatků G. Zikmunda, tyto rozdíly dokumentuje Obr. 2.5.

Obr. 2.5 Distribuce dotazníků



Zdroj: J. Kramoliš, *Pokročilá forma E-marketingového výzkumu* (2009, s. 34)

Pokud je k zaslání dotazníku využita e-mailová adresa<sup>4</sup> respondenta, je možné dotazník vytvořit s využitím běžného kancelářského softwaru – textového procesoru Microsoft Word. Otázky v podobě interaktivního formuláře lze jednoduše umístit do obyčejného souboru s koncovkou .doc a ten následně rozeslat emailem. Příjemce dotazníku jej pak jen vyplní, uloží a odešle emailem zpět na e-mailovou adresu, z které byl dotazník zaslán.

Druhou možností je využít dostupných aplikací v prostředí internetu. Například Aplikace Google Docs, která je dostupná na internetové adrese docs.google.com, je považována za komplexnější nástroj pro vytvoření dotazníku. Dotazník lze sestavit v sekci „formuláře“. Tvorba formuláře připomíná stavebnici, po vložení otázky, tvůrce dotazníku zvolí její typ, opatří ji popisky a po dokončení pokračuje vkládáním další otázky. Pro vytvořený seznam otázek je možné navrhnout vhodný grafický vzhled. Vytvořený dotazník má svůj internetový odkaz, na kterém je daný dotazník publikován. Distribuce dotazníku probíhá odesláním odkazu e-mailem, nebo lze daný odkaz vložit do textového procesoru Microsoft word a poté jej zaslat e-mailem na potřebnou adresu, nebo lze využít možnosti „formuláře“ a odeslat jej přímo vybranému respondentovi. Vyplněný dotazník respondent odešle klikem na volbu „odeslat“, která se nabízí po vyplnění dotazníku. Odpovědi jsou zapisovány do tabulky, kterou lze následně analyzovat přímo v Tabulkách Google. (Veřejná správa, e-servis 11)

<sup>4</sup> E-mailová adresa identifikuje elektronickou poštovní schránku uživatele e-mailu. E-mailová poštovní schránka je fyzicky umístěna na nějakém internetovém serveru.

J. Kramoliš (2009) vychází z práce William G. Zikmunda, který specifikoval nejběžnější prvky internetových dotazníků. Členění v zásadě odpovídá, členění otázek písemného dotazování na otevřené, uzavřené. V Tab. 2.3 jsou dokumentovány základní typy uzavřených otázek.

Tab. 2.3 Základní typy uzavřených otázek

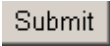


	Typ otázky	Nasazení
<b>Ano/Ne</b>	Dichotomická	Omezený a úplný výčet dvou alternativ možných odpovědí Otázky s jasným vymezením Snadnost a rychlost odpovídání Snadnost následné analýzy, ale mohou příliš zjednodušit problém
<b>Výběr – jedna možná odpověď</b>	Alternativní otázka	Omezený a úplný výčet alternativ možných odpovědí, respondent vybírá jednu preferovanou odpověď Používá se především v otázkách s jasným vymezením a konečnou možností variant. Odpovědi jsou pro respondenty jednoznačně interpretovatelné, ale jednoznačné formulace mohou ovlivnit volbu odpovědi Snadnost a rychlost odpovídání Snadnost jejich následné analýzy
<b>Výběr – více možných odpovědí</b>	Otázka výčtová	Je charakteristická omezeným a úplným výčtem alternativ možných odpovědí, ze kterých respondent vybírá preferované odpovědi. Na rozdíl od alternativních otázek umožňuje respondentovi označit více než jednu možnou odpověď z výběru možných. Snadnost a rychlost odpovídání Schematicky vymezují odpovědi, stanovují přesně definovaný rámec možných variant

Zdroj: Kramoliš J., *Pokročilá forma E-marketingového výzkumu* (2009, str. 49)

Použití otázek u internetového dotazování se liší výběrem grafické úpravy, kterou umožňuje elektronický formulář. Jak dokumentuje Tab. 2.4, elektronické formuláře na rozdíl od písemných formulářů, obsahují speciální prvky, které se vztahují k interaktivní povaze elektronického formuláře.



Tab. 2.4 Stručný popis speciálních prvků elektronického dotazníku

Speciální prvky	Popis	Ukázka (ve formuláři)
<b>Tlačítko Odeslat (submit)</b>	Tlačítko slouží k ukončení vyplnění formuláře a odeslání dat na server, popřípadě přechod na další stránku formuláře	
<b>Tlačítko Reset</b>	Tlačítko slouží k vymazání všech vyplněných dat ve formuláři (obvykle se nepoužívá, hrozí, že se respondent překlikne a omylem si smaže vyplněné údaje)	
<b>Skryté pole (hidden field)</b>	V tomto prvku může být umístěná textová informace, kterou respondent ve formuláři nevidí (nap. informace o zdroji)	
<b>Uploadovací pole (file field)</b>	Pole se používá, pokud chce respondent přiložit soubor ze svého počítače a odeslat ho spolu s formulářem na server.	

Zdroj: Kramoliš J., *Pokročilá forma E-marketingového výzkumu* (2009, str. 49)

### 3 ZÁKAZNÍCI OKRESNÍ SPRÁVY SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ

Okresní správu sociální zabezpečení lze považovat za veřejnou instituci, která působí v rámci veřejného sektoru a realizuje specifické veřejné služby správního charakteru a vykonává tedy státní správu. Státní správa je integrální součástí veřejné správy a D. Hendrych (2014, s. 9) konstatuje, že „*Základním kritériem členění správy v obecném pojetí je to, zda jde o správu veřejných záležitostí, nebo záležitostí soukromých*“. U soukromé správy je její nositel volný ve svém jednání, právní řád jej váže negativně (vymezuje mu jen rámec jednání). Naproti tomu veřejná správa je právním řádem vázána nejen negativně, ale i pozitivně a to stanovením působnosti a pravomoci každému jejímu vykonavateli zvláště, popř. druhově stejné skupině vykonavatelů. Dále výše uvedený autor vysvětluje, že organizace veřejné správy je závislá na „*dělbě*“ moci, které ovlivňují rozhodnutí o tom, co bude z veřejné správy ponecháno přímo státu a vykonáváno prostřednictvím jeho orgánů a úřadů a na jakém stupni a co bude svěřeno jiným subjektům. Veřejnou správu lze proto členit z hlediska:

- organizačního uspořádání – územní a věcná působnost, to znamená, co a na jaké úrovni bude z veřejné správy vykonáváno, a příslušnost v konkrétní záležitosti rozhodovat;

- právní formy výkonu – vymezení, kdy se ve veřejné správě používá forem veřejného práva (správa „vrchnostenská“ – právo správní, finanční, sociálního zabezpečení a práva životního prostředí) a kdy formy soukromého práva (správa „fiskální“ – týká se státního majetku, stát vstupuje do právních vztahů jako partner);
- úkolů – rozlišujeme věcné oblasti (obory, resorty) veřejné správy (např. školství, průmysl, doprava, finance), které tvoří základ pro dělbu práce uvnitř veřejné správy.

Veřejná správa se dle povahy nositele veřejné moci dělí na státní správu, samosprávu a ostatní veřejnou správu. Státní správa se pak z hlediska subjektů, jejichž orgány ji na základě zákona vykonávají, dělí na státní správu přímou, která je prováděna orgány státu (správními úřady) a na státní správu nepřímou, která je vykonávána v přenesené působnosti orgány veřejnoprávních korporací (obce, kraje). Veřejnoprávní korporace vykonávají také samosprávu, do samosprávné působnosti lze zasahovat (kontrolovat) pouze omezeně. (Sládeček, 2013)

I. Vrabková uvádí, že státní správa je charakterizována *„jako organizační, mocensko-ochranná činnost státu, zabezpečovaná ve veřejném zájmu, která má charakter výkonný, podzákonný a nařizovací.“* Zákazník/občan je vůči veřejné správě v nerovném postavení a výstupy veřejné správy nejsou podrobeny konkurenci. (Vrabková, 2012, s. 3, 22)

### 3.1 Organizace sociálního zabezpečení

Sociální zabezpečení v České republice zahrnuje tři základní způsoby sociálního opatření:

- sociální pojištění – občané odkládají část své potřeby pro případ budoucí nepříznivé události, *„je výrazem sociální odpovědnosti občanů k sobě a své rodině“*;
- státní sociální podpora – občan je povinně státem zabezpečen pro případ státem uznané sociální události, *„je výrazem sociálního přerozdělování a státem reorganizované solidarity od vysokopříjmových rodin k nízkopříjmovým a od bezdětných k rodinám s dětmi“*;
- sociální pomoc – poskytována občanům v nouzi. (Peková, Pilný, Jetmar, 2008, s. 384)

Sociální zabezpečení lze řadit mezi pojistné systémy. Systém sociálního zabezpečení je strukturován do třech úrovní. První úroveň systému je základní systém, který je povinný, definovaný státem a státem je garantovaný. Týká se všech obyvatel České republiky. Druhá úroveň je založena na vztazích uvnitř sociálních skupin. Třetí úroveň je individuální založená na rozhodnutí občana. (Arnoldová, 2012)

Hlavním subjektem sociální politiky je stát, který provádí sociální zabezpečení prostřednictvím orgánů sociálního zabezpečení, kterými jsou Ministerstvo práce a sociálních věcí, Česká správa sociálního zabezpečení, Ministerstvo vnitra, Ministerstvo spravedlnosti, Ministerstvo obrany. (Peková, Pilný, Jetmar, 2008, s. 384)

Česká správa sociálního zabezpečení (ČSSZ) je největší a v rámci státní správy České republiky zcela výjimečnou finančně správní institucí, která spravuje agendu zhruba 8,5 milionu klientů, z toho více než 2,9 milionu důchodců. Vyplácí přes 3,5 milionu důchodů a měsíčně kolem 200 tisíc dávek nemocenského pojištění. ČSSZ definuje své **Poslání** takto: „ČSSZ je moderní úřad, nositel sociálního pojištění, jenž efektivně funguje způsobem, který odpovídá moderním technologiím informační společnosti třetího tisíciletí a je prochnut výlučnou orientací na vytvoření maximální hodnoty pro klienta, a tím dosažení co nejvyššího splnění jeho očekávání a co nejvyšší míry jeho spokojenosti.“

Strukturu ČSSZ tvoří ústředí ČSSZ, (regionální) pracoviště ČSSZ, Okresní správy sociálního zabezpečení, Pražská správa sociálního zabezpečení a Městská správa sociálního zabezpečení Brno a jejich územní pracoviště.

ČSSZ spolupracuje při zajišťování svých úkolů s ostatními orgány státní správy a organizacemi a dalšími subjekty, které se podílejí na provádění sociálního zabezpečení v České republice nebo vykonávají jiné činnosti s touto oblastí bezprostředně související. Mimo oblast sociálního zabezpečení ČSSZ prostřednictvím lékařské posudkové služby zajišťuje posuzování zdravotního stavu. (Zdroj: Webové stránky ČSSZ)

### 3.1.1 Okresní správa sociálního zabezpečení

Okresní správy sociálního zabezpečení (OSSZ) jsou podle zákona č. 582/1991 Sb., o organizaci a provádění sociálního zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů, a podle zákona č. 187/2006 Sb., o nemocenském pojištění, ve znění pozdějších předpisů, definovány jako:

- a) orgány sociálního zabezpečení, které provádějí důchodové pojištění;
- b) orgány nemocenského pojištění, které provádějí nemocenské pojištění zaměstnanců a osob samostatně výdělečně činných;
- c) organizační složky státu, na něž se vztahují povinnosti a oprávnění, které zvláštní právní předpisy obecně ukládají, resp. zakládají pro správní úřady nebo orgány státní správy.

OSSZ jsou řízeny a kontrolovány Českou správou sociálního zabezpečení a jsou při své rozhodovací činnosti vázány právními názory Ministerstva práce a sociálních věcí a příslušnými vnitřními předpisy a stanovisky ČSSZ.

OSSZ se pro potřeby vnitřního organizačního uspořádání ČSSZ považují za její územní organizační jednotky se sídly v okresních městech. Úplné vymezení, zásady organizace a řízení, hlavní úkoly a vztahy ČSSZ a OSSZ lze nalézt ve „Statutu české správy sociálního zabezpečení a okresních správ sociálního zabezpečení“.<sup>5</sup>

OSSZ v rámci své působnosti rozhoduje zejména:

- o sporných případech o vzniku a zániku důchodového pojištění;
- ve sporu mezi občanem a jeho zaměstnavatelem o správnost zápisu v evidenčním listu důchodového pojištění;
- o pojistném na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti včetně záloh, o penále a o přirážce k pojistnému na sociální zabezpečení;
- odstranění tvrdostí, které by se vyskytly při provádění sociálního zabezpečení;
- o pokutách za neplnění povinností zaměstnavatelů a osob samostatně výdělečně činných v sociálním zabezpečení.

OSSZ ve své působnosti dále:

- vrací zaměstnanci přeplatek na pojistném na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti;
- vedou evidenci pro účely důchodového pojištění osob samostatně výdělečně činných a občanů dobrovolně účastných důchodového pojištění, kteří si platí pojistné na důchodové pojištění;
- sepisují žádosti o dávky důchodového pojištění v případech stanovených tímto zákonem;
- kontrolují plnění povinností občanů a zaměstnavatelů v sociálním zabezpečení a plnění povinností plátců pojistného na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti;
- vybírají pojistné na sociální zabezpečení a příspěvek na státní politiku zaměstnanosti, vymáhají pohledávky ve věcech pojistného na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti, jsou oprávněny provádět správní výkon rozhodnutí;

---

<sup>5</sup> „Statut české správy sociálního zabezpečení a okresních správ sociálního zabezpečení“, byl vydán dne 18.3.2011 a je dostupný na webových stránkách ČSSZ.

- vydávají na žádost osob samostatně výdělečně činných potvrzení o výši měsíčního vyměřovacího základu.<sup>6</sup>

### 3.1.2 Okresní správa sociálního zabezpečení v Novém Jičíně

Okresní správa sociálního zabezpečení sídlí na ulici Svatopluka Čecha 15, v okrajové části města Nový Jičín. Budova OSSZ přímo sousedí s budovou Finančního úřadu. V přízemí úřadu je vybudováno „informační centrum“, v kterém se odehrává osobní kontakt mezi zákazníky OSSZ a pracovníky úřadu.

Do čela OSSZ je jmenován ředitel, dále je OSSZ členěna na osm oddělení. Výkon svěřených činností OSSZ v Novém Jičíně zajišťuje 80 zaměstnanců. OSSZ v Novém Jičíně patří spíše k menším okresním správám, v Tab. 3.1 jsou uvedeny základní statistické údaje. Přílohou diplomové práce je organizační struktura OSSZ v Novém Jičíně se stavem k 31.1.2015.

Tab. 3.1 Počet zaměstnavatelů, zaměstnanců, osob samostatně výdělečně činných k 31.1.2015

OSSZ	Zaměstnavatelé		Osoby samostatně výdělečně činné				
	Počet <sup>7</sup>	Počet zaměstnanců (poj. vztahy)	vykonávají činnost		platí zálohy na DP		účast. NP
			hlavní	vedlejší	hlav. čin.	vedl. čin.	
<b>Nový Jičín</b>	2 658	59 887	6 513	4 605	6 512	894	1 432

Zdroj: intranet ČSSZ, Statistické údaje.

Poznámka: DP – důchodové pojištění, NP – nemocenské pojištění

Okres Nový Jičín leží v jižní části ostravské průmyslové aglomerace. Svou rozlohou 882 km<sup>2</sup> se řadí spíše mezi menší okresy České republiky. Okres tvoří 54 obcí, z toho 9 měst a 2 městyse. V rámci Severomoravského kraje sousedí na severozápadě s okresem Opava, na severu s okresem Ostrava-město a na severovýchodě s okresem Frýdek-Místek. Dále pak na jihu sousedí s okresem Vsetín Zlínského kraje a na jihozápadě a západě pak s okresy Přerov a Olomouc Olomouckého kraje.

Okres Nový Jičín je okresem průmyslově zemědělským. Průmyslová výroba je soustředěna v průmyslové zóně v Mošnově a Podnikatelském parku v Kopřivnici. Zemědělství má k dispozici 56 973 ha zemědělské půdy, tj. 50,7 % z celkové rozlohy okresu. Tab. 3.2 dokumentuje počet obyvatel okresu.

<sup>6</sup> Ust. § 5 zákona č. 582/1991 Sb. o organizaci a provádění sociálního zabezpečení

<sup>7</sup> Údaj vypovídá o počtu aktivních, komunikujících, zaměstnavatelů

Tab. 3.2 Obyvatelstvo okresu Nový Jičín

	<b>Celkem</b>	<b>%</b>	<b>muži</b>	<b>ženy</b>
Obyvatelstvo celkem	148 074	100,0	72 398	75 676
Ekonomicky aktivní celkem	71 560	48,3	39 243	32 317
Zaměstnaní	64 117	43,3	35 312	28 805
Nezaměstnaní	7 443	5,0	3 931	3 512
Ekonomicky neaktivní	70 979	47,9	30 111	40 868
Nezjištěno	5 535	3,7	3 044	2 491

Zdroj: Český statistický úřad, *Sčítání lidu, domů a bytů 2011*, vlastní zpracování.

Novojičínsko je region s nebývalou koncentrací architektonických památek a velmi příznivými podmínkami pro cestovní ruch. V historicky nejcennějších částech měst Nový Jičín, Štramberk a Příbor byly vyhlášeny městské památkové rezervace, ve městech Fulnek, Bílovec a Odry městské památkové zóny.

### 3.2 Kategorie zákazníků okresní správy sociálního zabezpečení

Dle výše uvedeného teoretického vymezení lze konstatovat, že zákazníkem OSSZ není občan ve smyslu samosprávné působnosti obce. V diplomové práci bude odhlédnuto i od interního zákazníka - zaměstnance OSSZ v Novém Jičíně.

Externí zákazník přichází na OSSZ s úkony, které přímo souvisejí s povinnostmi, nebo nároky, které upravují zákony k provádění sociálního zabezpečení. V. Kahoun (2009) konstatuje, že v oblasti sociálního zabezpečení neexistuje jednotná terminologie pro označení fyzické osoby, která je subjektem právních vztahů sociálního zabezpečení. Používá se označení oprávněné osoby, příjemce dávek, žadatelé atp.

Provádění sociálního zabezpečení a tím i činnost OSSZ upravují tyto zákony:

- Zákon č. 589/1992 Sb., o pojistném na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti ve znění pozdějších předpisů, dále jen ZOP;
- Zákon č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění ve znění pozdějších předpisů, dále jen ZDP;

- Zákon č. 187/2006 Sb., o nemocenském pojištění ve znění pozdějších předpisů, dále jen ZNP;
- Zákon č. 582/1991 Sb., o organizaci a provádění sociálního zabezpečení ve znění pozdějších předpisů, dále jen ZOO.

Z pohledu provádění sociální zabezpečení lze ve vztahu k OSSZ definovat jako zákazníky i fyzické osoby, u kterých je posudkovou komisí OSSZ posuzován zdravotní stav.<sup>8</sup> Další kategorií zákazníků OSSZ jsou žadatelé o informace z oblasti působnosti OSSZ<sup>9</sup>, např. Úřad práce, ministerstva, zdravotní pojišťovny, správci daně, soudy, orgány poskytovatelé zdravotních služeb, exekutoři. Zákon taxativně vyjmenovává případy, kdy OSSZ poskytuje součinnost. Za zákazníky OSSZ lze považovat i plátce pojistného, kteří vůči OSSZ neplní své povinnosti odvodu pojistného a stávají se vůči OSSZ dlužníky.<sup>10</sup> Okruh těchto zákazníků není předmětem diplomové práce, proto k nim nebude v dalším textu přihlédnuto.

Členění zákazníků OSSZ v Novém Jičíně, je možné provést z pohledu zákonů upravujících sociální zabezpečení. H. Příkrylová dělí zákazníky z pohledu ZOP na pět skupin „poplatníků“<sup>11</sup> (In Šubrt, 2015).

Tab. 3.3 demonstruje rozdělení zákazníků ve vztahu k ZOP, ZDP a ZNP s vymezením důvodu možného kontaktu OSSZ samotným poplatníkem.

<sup>8</sup> Ust. § 8 zákona č. 582/1991 Sb., o organizaci a provádění sociálního zabezpečení

<sup>9</sup> Ust. § 14, 16 zákona č. 582/1991 Sb., o organizaci a provádění sociálního zabezpečení

<sup>10</sup> Ust. § 8 až 15 Zákona č. 589/1992 Sb., o pojistném na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti.

<sup>11</sup> Poplatníci jsou povinni dle uvedeného zákona platit pojistné. Ust. § 3 Zákona č. 589/1992 Sb., o pojistném na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti.

Tab. 3.3 Skupiny poplatníků

Skupina	Poplatník ZOP	ZNP – kontakt s OSSZ	ZDP – kontakt s OSSZ	povinnosti vůči OSSZ plní
<b>I. Skupina</b>	zaměstnavatelé	Ohlašovací povinnost, placení pojistného, žádosti o sdělení	Ohlašovací povinnost, placení pojistného, žádosti o sdělení	zaměstnavatel
<b>II. Skupina</b>	zaměstnanci - fyzické osoby - povinně účastny nemocenského pojištění a tím i důchodového pojištění	Dávky NP, potvrzení dob pojištění	Dávky DP	zaměstnavatel
	OSVČ fyzické osoby - dobrovolně účastny nemocenského pojištění	Ohlašovací povinnost, placení pojistného dávky NP, potvrzení dob pojištění	xxx	OSVČ
<b>III. skupina</b>	OSVČ - vykonávající hlavní činnost	xxx	Ohlašovací povinnost, placení pojistného, dávky DP	OSVČ
<b>IV. Skupina</b>	Osoby dobrovolně účastné důchodového pojištění	xxx	Ohlašovací povinnost, placení pojistného dávky DP	Osoby dobrovolně účastné DP
<b>V. skupina</b>	zahraniční zaměstnanci	Dávky NP, potvrzení dob pojištění	NE – přichází v úvahu pouze dobrovolné	zaměstnavatel

Zdroj: Zpracováno dle B. ŠUBRT, (2015), J. Příb, V. Voříšek (2012).

Poznámka: NP – nemocenské pojištění, DP – důchodové pojištění, ZOP - Zákon č. 589/1992 Sb., o pojistném na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti ve znění pozdějších předpisů, ZNP - Zákon č. 187/2006 Sb., o nemocenském pojištění ve znění pozdějších předpisů, ZDP - Zákon č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění ve znění pozdějších předpisů. OSVČ – osoba samostatně výdělečně činná.

I když je dotčená osoba zákony k provádění sociálního zabezpečení vyjmenována jako poplatník s povinností placení pojistného a ohlašovací povinností, nelze na ni jednoznačně pohlížet jako na zákazníka ve smyslu „kontaktu“ s pracovníky OSSZ. Například, za zaměstnance, povinnosti vůči OSSZ plní zaměstnavatel. Zaměstnanec se stává zákazníkem typicky ve chvíli, kdy čerpá dávky nemocenského pojištění, nebo ve chvíli kdy již není zaměstnancem a požaduje potvrdit např. výši vyplacených dávek nemocenského pojištění. Ovšem k takovéto žádosti nemusí vůbec dojít, vše závisí na konkrétní životní situaci



zaměstnanec po skončení účasti v nemocenském pojištění z titulu zaměstnání. Totéž platí ve vztahu k důchodovému pojištění, povinnosti plní zaměstnavatel (ZAME), zaměstnanec se ve vztahu k důchodovému pojištění na OSSZ obrací až ve chvíli, kdy dosáhne důchodového věku, nebo v situaci, kdy již poživatelé dávek důchodového pojištění je.

Zákazníky OSSZ je také možné vyčlenit z pohledu OSSZ a oblastí, v kterých probíhá komunikace. V Tab. 3.4 je provádění sociálního zabezpečení rozděleno do dvou úrovní - výběr a správa pojistného (ZOP, ZOO) a plnění nároků na dávky (ZNP, ZDP) v kombinaci s nejčastějšími oblastmi komunikace – povinností, či službou, kterou OSSZ provádí. Výčet není vyčerpávající.

Tab. 3.4 Zákazníci OSSZ ve vztahu k povinností/služby vůči OSSZ

	<b>Výběr a správa pojistného (ZOP, ZOO)</b>	<b>zákazník</b>	<b>Plnění nároků – dávky (ZNP, ZDP)</b>	<b>zákazník</b>
<b>Povinnost vůči OSSZ</b>	Vykázání a odvod pojistného Ohlašovací povinnost o účasti na pojištění	ZAME, OSVČ	Ohlašovací povinnost o vzniku nároku na výplatu dávky (NP, DP)	ZAME, OSVČ
<b>Služba</b>	Potvrzení o bezdlužnosti Potvrzení o účasti na pojištění Sdělení na základě dotazu oprávněné osoby	ZAME, OSVČ, zaměstnanec	Výplata dávek (NP, DP) Žádost o potvrzení výše vyplacených dávek NP Informativní list důchodového pojištění	OSVČ, zaměstnanec

Zdroj: Vlastní zpracování.

Poznámka: ZAME – zaměstnavatel, OSVČ – osoba samostatně výdělečně činná, NP – nemocenské pojištění, DP – důchodové pojištění. ZOP - Zákon č. 589/1992 Sb., o pojistném na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti ve znění pozdějších předpisů, ZOO - Zákon č. 582/1991 Sb., o organizaci a provádění sociálního zabezpečení ve znění pozdějších předpisů ZNP - Zákon č. 187/2006 Sb., o nemocenském pojištění ve znění pozdějších předpisů, ZDP - Zákon č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění ve znění pozdějších předpisů.

Postavení ZAME a OSVČ jako zákazníka vůči OSSZ je odlišné od chápání zákazníka, který je primárně příjemcem služby jako užítku. ZAME a OSVČ vystupuje vůči OSSZ především jako subjekt s povinnostmi, který může být sankcionován<sup>12</sup>, a předpokládáme, že zároveň požaduje kvalitní správní veřejnou službu.

Ve vztahu k OSSZ je možné identifikovat další kategorii zákazníků. Tito zákazníci vystupují vůči OSSZ na základě smluvního zastoupení. O specifikách těchto zákazníků bude podrobněji pojednáno v kapitole 3.3.2.

<sup>12</sup> Ust. § 22 Zákona č. 589/1992 Sb., o pojistném na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti je možné neplnění zákonem uložených povinností sankcionovat

### 3.3 Způsoby komunikace se zákazníky

Místo, rozsah a způsob komunikace povinných/oprávněných osob s OSSZ je dána zákony, které upravují oblast sociálního zabezpečení. Základní orientace vychází z určení místní příslušnosti k provádění sociálního zabezpečení.<sup>13</sup> V případě, že má zaměstnavatel více mzdových účtáren, komunikuje s OSSZ v místě sídla těchto účtáren. Výplata dávek zaměstnancům se řídí místní příslušností zaměstnavatele, která může být odlišná od zaměstnance. (Ženíšková, Přib, 2015)

Podání nebo jiný úkon ve věcech pojistného lze vůči OSSZ učinit písemně, ústně do protokolu nebo datovou zprávou:

- a) podepsanou uznávaným elektronickým podpisem;
- b) odeslanou prostřednictvím datové schránky, nebo;
- c) s ověřenou identitou podatele způsobem určeným orgánem sociálního zabezpečení, pokud orgán sociálního zabezpečení tuto možnost zajistil.<sup>14</sup>

Písemná i osobní komunikace se zákazníky probíhá napříč všemi odděleními OSSZ v Novém Jičíně. Oddělení důchodového pojištění, Oddělení nemocenského pojištění a Oddělení osob samostatně výdělečně činných vyřizuje osobní požadavky zákazníků v prostředí informačního centra.

#### 3.3.1 Elektronická komunikace

Elektronická komunikace s ČSSZ/OSSZ prošla mezi lety 2011 a 2014 zásadním vývojem. Od povinné elektronické komunikace s ČSSZ, kterou zákonodárci schválili v roce 2011 (zákon č. 470/2011 Sb.) pro všechny ZAME, OSVČ a ošetřující lékaře včetně zdravotnických zařízení, přes udělení výjimky v polovině roku 2013, po novelu zákona o daních z příjmů kde se elektronická komunikace mezi úřadem a zaměstnavateli, osobami samostatně výdělečně činnými a lékaři stává v oblasti sociálního zabezpečení dobrovolnou. To znamená, že ti, kteří zatím nedokáží elektronické podávání tiskopisů zajistit, budou od 1. 1. 2015 dále moci zasílat papírové tiskopisy. (Tisková zpráva ČSSZ)

ČSSZ preferuje elektronické zasílání tiskopisů a jejím cílem je podporovat elektronizaci u těch klientů, kteří ji zatím nevyužívají. ČSSZ si klade za cíl „Rozvoj

---

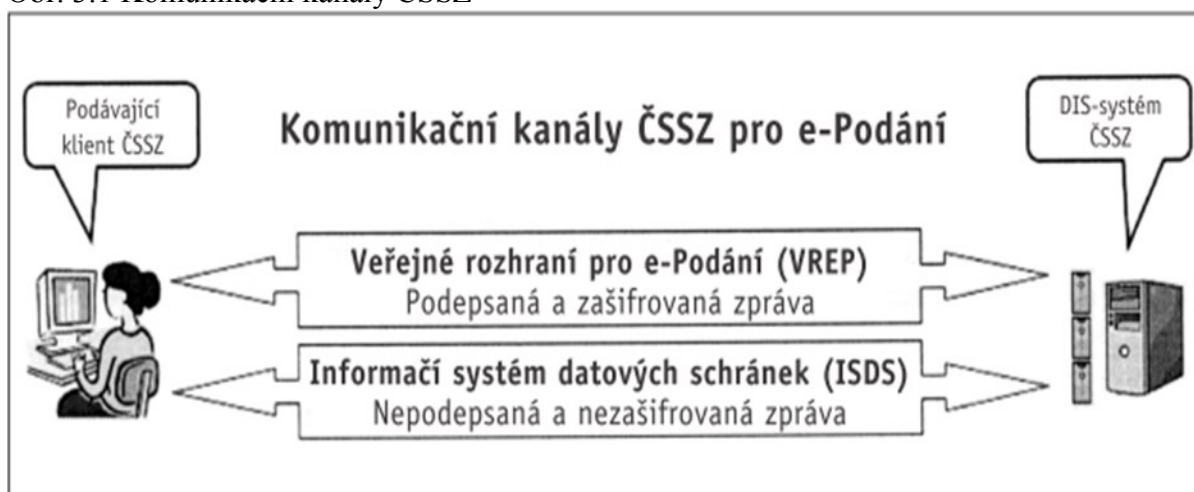
<sup>13</sup> Ust. § 83 Zákona č. 187/2006 Sb., o nemocenském pojištění, Ust. §7 Zákona č. 582/1991 Sb., o organizaci a provádění sociálního zabezpečení. OSVČ – trvalý pobyt, ZAME – sídlo, zaměstnanec – sídlo ZAME

<sup>14</sup> Ust. § 123e Zákona č. 582/1991 Sb., o organizaci a provádění sociálního zabezpečení

*elektronizace agend jako základní předpoklad pro trvalé snižování podílu manuálních a neautomatizovaných činností, snižování nákladů a zkracování doby vyřizování agend“ (Strategické cíle ČSSZ 2014 – 2020, webové stránky ČSSZ)*

Elektronická komunikace ČSSZ, v rámci služeb e-Podání, probíhá ve dvou „komunikačních kanálech“. Jedná se o Veřejné rozhraní pro e-Podání<sup>15</sup> (dále jen „VREP“) a komunikaci prostřednictvím Informačního systému datových schránek<sup>16</sup> (dále jen ISDS“). Jak ukazuje Obr. 3.1, komunikační kanály lze využívat současně. Podávající má možnost si vybrat.

Obr. 3.1 Komunikační kanály ČSSZ



Zdroj: *e-PODÁNÍ – SPECIFICKÁ ELEKTRONICKÁ KOMUNIKACE S ČSSZ* Národní pojištění 1/2014, str. 29

Vznik duality komunikačních kanálů je možné vypočítat z historického vývoje elektronického podání. ČSSZ zprovoznila elektronické podání v roce 2004. Prostřednictvím transakční části Portálu veřejné správy, či na disketách a CD ROM bylo možné elektronicky podat ELDP. V roce 2009 byly orgánům veřejné moci a právnickým osobám ze zákona zřízeny datové schránky. A v případě orgánů veřejné moci je za účelem snížení ekonomických nákladů stanoveno povinné použití elektronické formy komunikace. Pokud má fyzická či právnická osoba zřízenou datovou schránku, musí orgán veřejné moci doručovat do datové schránky dané osoby. (Macková, Štědroň, 2009) Po zřízení datových schránek se ČSSZ rozhodla zachovat původní komunikační kanál a navíc pro své zákazníky, od 01.02.2013, rozšířila možnost elektronického podávání prostřednictvím ISDS. Za tímto účelem byla zřízena speciální datová schránka ČSSZ (ID 5ffu6xk), datová schránka je určena pro příjem e-podání ve formátu xml.

<sup>15</sup> Veřejné rozhraní pro e - Podání (VREP) je přímé komunikační rozhraní ČSSZ kompatibilní s rozhraním PVS

<sup>16</sup> Zákon č. 300/2008 S. o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů

K uskutečnění elektronického podání vůči ČSSZ prostřednictvím služby e-Podání musí být na straně elektronicky podávajícího klienta splněny určité technické předpoklady. Mezi zásadní patří předepsaný formát e-formuláře, tento je možné podat pouze datovou větou ve formátu xml. Elektronická komunikace je v tomto pojetí využívána k plnění ohlašovací povinnosti zaměstnavatele/OSVČ vůči OSSZ.

Základní rozdíl mezi komunikačními kanály je v podpisu a šifrování e-podání (obrázek 3.1). Další rozdíly mezi komunikačními kanály jsou zobrazeny v Tab. 3.5.

Tab. 3.5 Další rozdíly mezi komunikačními kanály

	VREP	ISDS
<b>Podepsaná zpráva – kvalifikovaný certifikát</b>	ANO	NE
<b>Šifrovaná zpráva – šifrovací certifikát ČSSZ</b>	ANO	NE
<b>Ověření oprávněnosti podání</b>	ANO – oprávnění k podání jsou dána registrovaným certifikátem u OSSZ	ANO – oprávnění je dáno vlastnictvím DS
<b>Doručenka – převzetí zprávy ČSSZ</b>	NE	ANO – do DS podávajícího
<b>Odpověď o úspěšném převzetí</b>	ANO – e-mail podávajícího	NE
<b>Odpověď o zamítnutí zprávy</b>	ANO – e-mail podávajícího	ANO – do DS podávajícího
<b>Věta ve tvaru xml</b>	ANO	ANO
<b>Registrace podávající osoby u OSSZ</b>	ANO	NE
<b>Zastupující osoba na základě plné moci</b>	ANO – plná moc na vlastníka certifikátu	ANO – plná moc na vlastníka DS
<b>Vlastní přenos dat probíhá přes:</b>	Komunikační rozhraní POX, <a href="https://vrep1.cssz.cz/VREP/submission">https://vrep1.cssz.cz/VREP/submission</a> Komunikační rozhraní WS: <a href="https://vrep1.cssz.cz/VREP/ws/public.svc">https://vrep1.cssz.cz/VREP/ws/public.svc</a>	Prostředí datových schránek <sup>17</sup>

Zdroj: Vlastní zpracování.

Poznámka: VREP - Veřejné internetové rozhraní, ISDS - Informačního systému datových schránek

Elektronické podání tiskopisu je následně zpracováno DIS-systémem e-podání, který e-podání vyhodnotí a vytvoří zprávu o přijetí/zamítnutí e-podání. Oba komunikační kanály mají své výhody i nevýhody. VREP více vyhovuje u přenosů velkých objemů dat. Naproti tomu ISDS dává možnost klientovi poslat e-Podání bez elektronického podpisu a šifrování dat. Ale každá datová zpráva se po 10 dnech stává automaticky doručenou. Po 3 měsících se zprávy automaticky mažou, pokud klient nevyužívá placenou službu archivace. ČSSZ

<sup>17</sup> ČSSZ pro e-podání zřídila tzv. „určenou datovou schránku“ ID 5ffu6xk, tato schránka je odlišná od datových schránek OSSZ. Určenou datovou schránku zpravuje ČSSZ, lze v ní přijímat pouze podání ve tvaru xml, Při podání do určené datové schránky není nutné respektovat místní příslušnost k provádění sociálního zabezpečení.

poskytuje svým klientům zdarma elektronické formuláře k jednotlivým službám e-Podání. Tyto formuláře komunikují s oběma komunikačními kanály ČSSZ. (Vřeský, 2014)

Oznamovací povinnost vůči OSSZ plní ZAME prostřednictvím zákony stanovených tiskopisů. Tiskopisy se dotýkají různých oblastí sociálního zabezpečení a mají různou periodicitu podávání. Výčet tiskopisů, které zákazníci (ZAME, OSVČ) mohou prostřednictvím služby e-Podání elektronicky podávat je uveden v Tab. 3.6.

Tab. 3.6 Tiskopisy OSSZ

<b>Tiskopis - Název tiskopisu</b>	<b>Periodicita podání</b>	<b>Oblast</b>
<b>ELDP</b> Evidenční list důchodového pojištění	Ročně	DP
<b>POS</b> Potvrzení o studiu pro účely důchodového pojištění	Nepravidelně během studia – pokud student pobírá sirotčí důchod	DP
<b>ONZ</b> Oznámení o nástupu do zaměstnání (ukončení zaměstnání)	Nepravidelně - Při nástupu, ukončení zaměstnání	NP
<b>NEMPRI</b> Příloha k žádosti o dávku nemocenského pojištění	Nepravidelně - Při nároku na dávku NP	NP
<b>HPN - I. a II. díl</b> Rozhodnutí o dočasné pracovní neschopnosti a Hlášení ošetřujícího lékaře	Nepravidelně - Při nároku na dávku NP	NP
<b>PVPOJ</b> Přehled o výši pojistného	Měsíčně	Odvod pojistného
<b>Přehled OSVČ</b> Přehled o příjmech a výdajích OSVČ	Ročně	Odvod pojistného

Zdroj: Vlastní zpracování.

Poznámka: DP – důchodové pojištění, NP – nemocenské pojištění, OSVČ – osoba samostatně výdělečně činná

Zákazník, který komunikuje elektronicky vůči OSSZ, má dvě možnosti, jakým způsobem tiskopis ve formátu xml vytvoří a odešle jedním z komunikačních kanálů:

1. tiskopis lze vyplnit a zaslat z ePortálu ČSSZ;<sup>18</sup>
2. prostřednictvím účetního softwaru, který má zákazník naistalován na svém domácím počítači.

V rámci organizačního členění OSSZ v Novém Jičíně probíhá elektronická komunikace ve smyslu podávání tiskopisů prostřednictvím komunikačních kanálů nejčastěji na Oddělení nemocenského pojištění – tiskopis oznámení o nástupu do zaměstnání (ukončení zaměstnání), na Oddělení účtárny pojistného a dávek – tiskopis přehled o výši pojistného a Oddělení kontroly – evidenční list důchodového pojištění.

<sup>18</sup> Nově od 01.01.2015. Do 31.12.2014 bylo možné využít interaktivní tiskopisy umístěné na webových stránkách ČSSZ.

### 3.3.2 Specifika zastupujících osob ve vztahu k e-podání

V zásadě lze zákazníky, kteří v rámci své ohlašovací povinnosti komunikují s OSSZ, rozdělit na zaměstnavatele, kteří mají vlastní mzdovou účtárnu a komunikují sami prostřednictvím svých zaměstnanců, nebo na zaměstnavatele, kteří nemají vlastní mzdovou účtárnu, a majitel s OSSZ komunikuje sám. Specifickým zákazníkem vůči OSSZ je tzv. zastupující osoba, která vystupuje vůči OSSZ na základě smluvního zastoupení.<sup>19</sup>

Pokud odhlédneme od zplnomocnění pro veškeré úkony vůči OSSZ v osobní, nebo listinné rovině, může ZAME, jako zmocnitel se zmocněncem uzavřít smlouvu o zastoupení k elektronickému podávání tiskopisů. Zplnomocnění pro elektronické podání je obvykle udělováno externím účetním subjektům a je spojeno s vedením účetnictví ve mzdové oblasti. Obecně lze tyto subjekty nazývat „zastupující osoby“.

Za zastupující osoby pro účel této diplomové práce považujeme subjekty podávající vyjmenované tiskopisy prostřednictvím elektronického podání za zmocnitele, který je ZAME s ohlašovací povinností vůči OSSZ v Novém Jičíně. Smluvní zastoupení v oblasti e-podání není omezeno místní příslušností. Komunikační kanály ČSSZ jsou spravovány na centrální úrovni. Zastupující osoba může na základě smluvního zastoupení elektronicky podávat za své klienty z různých okresů na jedno „místo“.

Je na zastupující osobě, kolik klientů bude zastupovat a jakým způsobem bude pro OSSZ generovat věty xml a který komunikační kanál zvolí.

Pokud ZAME k využívání služby e - Podání ČSSZ zmocní jiný subjekt, registraci u OSSZ provede zastupující osoba, a to prostřednictvím formuláře Oznámení o pověření k zajištění všech úkonů souvisejících s e - Podáním ČSSZ (pro zastupující osobu). Formulář je možné předat osobně, zaslat písemně nebo elektronicky s uznávaným elektronickým podpisem na adresu e-podatelný příslušné OSSZ nebo do datové schránky příslušné OSSZ. K formuláři je nutné přiložit smlouvu o zastoupení. V případě zastoupení více subjektů je možné provést registraci u OSSZ, ke které je místně příslušná zastupující osoba (není třeba provádět registraci na všech OSSZ, které jsou příslušné pro jednotlivé zaměstnavatele). Oznámení o pověření k zajištění všech úkonů souvisejících s e - Podáním ČSSZ není nutné podat, pokud zastupující osoba komunikuje prostřednictvím ISDS, pro e-podání zastupující osoby je doložena smlouva o zastoupení. (Web ČSSZ, sekce e- podání)

---

<sup>19</sup> Ust. § 441 Zákona č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník

## 4 ZHODNOCENÍ SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ OKRESNÍ SPRÁVY SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ

Cílem šetření spokojenosti vybrané kategorie zákazníků je zhodnotit spokojenost této kategorie s elektronickou komunikací zákazníků vůči OSSZ v Novém Jičíně. Vzhledem k tomu, že elektronické podávání tiskopisů vůči OSSZ je specifická kategorie služeb, bude spokojenost vysledována z odpovědí individuálních rozhovorů a elektronického dotazníku. Z dostupné literatury vyplynulo, že od elektronických služeb se očekává především časová a finanční úspora<sup>20</sup>. V zásadě je proto spokojenost odvozena od těchto dvou atributů.

Na základě poznatků z třetí kapitoly a praktických zkušeností byla úsudkem pro šetření spokojenosti zákazníků vybrána kategorie zákazníků, kteří v oblasti komunikace zaměstnavatele s OSSZ v Novém Jičíně zajišťují plnění ohlašovací povinnosti na základě smluvního zastoupení. V průběhu předvýzkumné fáze byl vysloven předpoklad, že šetřením spokojenosti prostřednictvím zastupujících osob bude získán větší vzorek zákazníků - zaměstnavatelů, kteří mají ohlašovací povinnost vůči OSSZ. Šetření spokojenosti nebude prováděno u individuálně komunikujících zákazníků, mezi které lze zařadit velké ZAME s mzdovou účtárnou a ZAME s nízkým počtem zaměstnanců, kteří mzdovou a personální agendu provádějí sami, např. v rámci rodiny.

### 4.1 Výzkumné metody

Pro šetření spokojenosti zákazníků byly zvoleny kombinace výzkumných metod, jako jsou individuální rozhovor, telefonické interview, dotazníkové šetření, dedukce, kvalifikovaný odhad, úsudková metoda vzorkování zákazníků, metoda sněhové koule. Samotné šetření spokojenosti je rozděleno do několika fází. Předvýzkumná fáze je členěna na několik částí, následují individuální rozhovory, po té elektronické dotazníkové šetření. V závěru kapitoly jsou zjištěné výsledky šetření spokojenosti zhodnoceny.

#### 4.1.1 Předvýzkumná fáze šetření spokojenosti vybrané kategorie zákazníků

V úvodu předvýzkumné fáze byla použita **metoda individuálního rozhovoru**. Individuální rozhovory byly zaměřeny na identifikaci základních atributů, problémů, či typických projevů při praktickém využívání elektronického podávání tiskopisů prostřednictvím elektronických kanálů ČSSZ a i když je individuální rozhovor v rámci diplomové práce řazen

---

<sup>20</sup> Viz. Lukášová, Nunvářová, Špaček, Urbánek, 2009; Špaček 2007

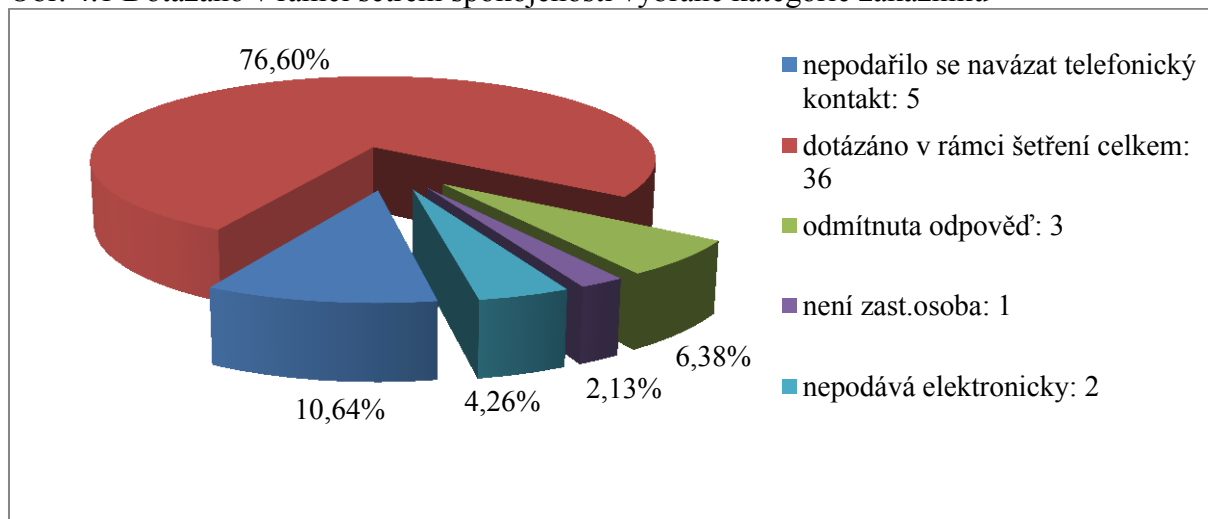
do předvýzkumné fáze, je na něj zároveň pohlíženo jako na kvalitativní část šetření spokojenosti vybrané kategorie zákazníků, proto je o individuálních rozhovorech podrobněji pojednáno v samostatné podkapitole 4.1.2.

Druhá část předvýzkumné fáze vychází z části z poznatků získaných při individuálních rozhovorech a z části z praktické zkušenosti. V rámci této části šetření bylo stěžejní získat kontakty na zastupující osoby, které s OSSZ komunikují elektronicky. Cílený vzorek respondentů není spojen místem, není nikde souhrnně evidován, respondenti mají pouze společný způsob virtuální komunikace s OSSZ, které provádějí na základě smluvního zastoupení. Telefonické kontakty na respondenty byly částečně zjištěny z databáze OSSZ. Další část kontaktů byla zjištěna aplikací **výběru metodou sněhové koule**, při individuálních rozhovorech a telefonické komunikaci se podařilo získat kontakty na zastupující osoby, které podnikají ve stejném oboru – vedení účetní a mzdové agendy. Zásadní v této fázi byly **telefonické interview**. Telefonátem potenciálnímu respondentovi bylo ověřeno, že bude dotazníkem oslovena osoba, která vůči OSSZ vystupuje jako zastupující osoba a zároveň využívá elektronické podání. Tímto krokem byla zajištěna spolehlivost respondenta. Dále byly v rámci telefonického interview získány e-mailové adresy respondentů. Pro dotazování formu elektronického dotazníku bylo stěžejní získat e-mailovou adresu respondenta, na kterou bylo možné elektronický dotazník zaslat. Na místě je vhodné podotknout, že e-mailová adresa komunikujících zákazníků, zvláště zastupujících osob, které využívají k e-podání ISDS není běžnou součástí kontaktních údajů OSSZ, ani jiné dostupné databáze.

V předvýzkumné fázi bylo vytipováno 45 osob, kteří podnikají v oboru vedení účetní a mzdové agendy a zároveň byl předpoklad, že jsou zastupujícími osobami. U všech vytipovaných osob se podařilo zjistit telefonický kontakt, u 5 vytipovaných osob se nepodařilo telefonický kontakt navázat. 3 oslovené osoby při telefonickém interview sdělili, že na případný dotazník odpovídat nebudou, nepodařilo se získat e-mailovou adresu. Jedna z vytipovaných osob prohlásila, že ve vztahu k OSSZ nevystupuje jako zastupující osoba, o emailový kontakt nebyla požádána – není cílová skupina. Dvě prohlásily, že jsou zastupujícími osobami, ale nevyžívají e-podání, o emailový kontakt nebyly požádány – nejsou cílová skupina. Dotazník byl zaslán 34 zastupujícím osobám, 2 osoby poskytly individuální rozhovor, celkem bylo v rámci šetření dotázáno 36 zastupujících osob. Jak dokumentuje Obr. 4.1, z celkových 47 zastupujících osob (45 vytipovaných + 2 individuální rozhovor) bylo 36 zastupujících osob osloveno v rámci šetření spokojenosti, což odpovídá 76,59%.



Obr. 4.1 Dotázáno v rámci šetření spokojenosti vybrané kategorie zákazníků



Zdroj: vlastní zpracování

Výsledkem předvýzkumné fáze je také zjištění, že nelze jednoznačně identifikovat celkový počet zastupujících osob, které působí na území okresu Nový Jičín. Tito zákazníci jsou v rámci systému sociálního zabezpečení „skryti“. Evidence zákazníků z pohledu ohlašovací povinnosti vůči OSSZ se soustředí na povinné subjekty vyjmenované zákony, a není uceleně a jednoznačně evidováno, kdo skutečně tyto povinnosti vůči OSSZ plní. Tomuto přístupu nahrává i fakt, že zákony upravující sociální zabezpečení připouští sankce za neplnění ohlašovacích povinností vůči povinným osobám dle příslušných zákonných ustanovení a ne vůči osobám, které tuto povinnost na základě smluvního zastoupení plní.<sup>21</sup> Problematiku komplikuje i to, že v rámci e-podání je popřena místní příslušnost, zastupující osoba může podávat i za klienty, kteří jsou místně přísluní u jiných OSSZ a naopak, z individuálních rozhovorů vyplynulo, že se jedná o zanedbatelný počet a proto bude od tohoto údaje odhlédnuto. Pro účel tohoto šetření je vysloven předpoklad, že vytipování a oslovení respondenti z řad zastupujících osob mají sídlo v okrese Nový Jičín a podávají za ZAME, kteří jsou místně příslušní v okrese Nový Jičín a vzorek zastupujících osob je v rámci okresu Nový Jičín úplný.

<sup>21</sup> Pokud dojde k porušení ohlašovací povinnosti, jsou sankcionovány povinné osoby dle příslušného zákona, OSSZ neřeší, zda je ohlašovací povinnost uskutečňována na základě smluvního zastoupení. Jakým způsobem je případná sankce za neplnění povinnosti řešena mezi zmocněncem a zmocnitelem, je předmětem jejich smluvního uspořádání. Pro úplnost je třeba z pohledu praxe konstatovat, že pokud existuje smluvní zastoupení pro e-podání tiskopisů, jsou tyto dokládány včas a OSSZ v těchto případech o sankcích prakticky nerozhoduje.

#### 4.1.2 Individuální rozhovor

Prostřednictvím individuálních rozhovorů byla zmapována situace v e-podání z pohledu zastupujících osob, z rozhovorů byly zároveň identifikovány podněty, které změnily plánovaný průběh šetření. O individuální rozhovor byly požádány dvě zastupující osoby, které vůči OSSZ, na základě smluvního zastoupení, prokazatelně podávají tiskopisy elektronicky. Respondentky souhlasily, aby v přepisu individuálního rozhovoru bylo uvedeno jejich plné jméno. Rozhovory proběhly v 2. týdnu roku 2015. Před zahájením individuálních rozhovorů byly pro respondentky připraveny stejné otázky. Respondentkám byly otázky kladeny v zamýšleném pořadí, a zároveň jim byl dán prostor pro vyjádření, nebo bylo v rámci rozhovoru vhodné otázku, nebo odpověď upřesnit. V prepisech rozhovoru je v úvodu uveden seznam připravených otázek, za kterým následuje přepis skutečného rozhovoru. Pro přehlednost jsou doplněné otázky uvedeny kurzívou. Přepisy individuálních rozhovorů jsou přílohou diplomové práce.

Jako zásadní se projevilo správně identifikovat počet zákazníků s ohlašovací povinností vůči OSSZ, kteří jsou zastupováni na základě smluvního zastoupení. Individuální rozhovor ukázal, že položit v dotazníku jednoznačně otázku, „Kolik zastupujete vůči OSSZ zákazníků?“ je problematické, protože i když zastupující osoby s OSSZ komunikují, nemusí s OSSZ komunikovat u všech svých klientů, nebo vystupují na základě smluvního zastoupení, ale jen v písemné podobě, nebo zastupují jen OSVČ, kde je povinnost podání vůči OSSZ jednou ročně, respondenti by k takto položené otázce mohli přistupovat různě, což by mohlo vést k ohrožení validity šetření. Lze konstatovat, že v tomto bodě se projevila výhoda individuálního rozhovoru, kdy nesprávně položenou/pochopenou otázku bylo možné uvést na pravou míru, což v rámci elektronického dotazníku není možné. Identifikovat správně typ klientů zastupujících osob by v uvažovaném dotazníku pokrylo až 4 otázky a dotazník by se tímto neúměrně prodloužil. Statistické určení kolik představuje vzorek dotazovaných zastupujících osob zaměstnavatelů s povinností komunikovat s OSSZ, bude proveden kvalifikovaným odhadem, který bude podepřen odpověďmi z individuálních rozhovorů, blíže v podkapitole 4.1.2. V Tab. 4.1 jsou zobrazeny informace z individuálních rozhovorů, které měly dopad na další průběh šetření spokojenosti zákazníků.

Tab. 4.1 Zjištění z individuálních rozhovorů s vlivem na další průběh šetření

Zjištění z individuálních rozhovorů	Praktický dopad na šetření spokojenosti
Zastupující osoby jsou specifická skupina zákazníků, kterou nelze jednoznačně, se všemi potřebnými údaji, vyhledat ani z evidencí OSSZ a ani z jiné dostupné databáze	<ul style="list-style-type: none"> <li>Do předvýzkumné fáze bylo zařazeno telefonické interview</li> <li>Aplikace metody „sněhové koule“</li> </ul>
Ne všechny zastupující osoby s OSSZ komunikují elektronicky	Do předvýzkumné fáze bylo zařazeno telefonické interview
Obtížné zjištění počtu osob, které jsou zastupovány vůči OSSZ, ne všechny své klienty vůči OSSZ zastupuje na základě smluvního zastoupení	Kvalifikovaný odhad počtu ZAME, za které vůči OSSZ zastupující osoba podává tiskopisy
O počtu e-podání nemusí rozhodovat počet zastupujících osob, ale počet zaměstnanců a jejich fluktuace	Formulace otázky č. 6 v dotazníku

Zdroj: Vlastní zpracování z individuálních rozhovorů.

Z individuálních rozhovorů vyplynuly další skutečnosti, na jejichž základě lze dovodit možná opatření ke zlepšení spokojenosti zákazníků s elektronickým podáváním tiskopisů. Mezi takové patří vyslovená nespokojenost se zrušením protokolu o přijetí e - Podání.<sup>22</sup> Respondentky uvádějí, že protokol o přijetí byl v systému ISDS jednoduše dohledatelný, kdežto vyhledávání doručenek při velkém množství odeslaných datových zpráv se jeví jako problematictější. Dále bylo zmíněno, že možnost podávat více vět xml v jednom podání respondentka považuje za přínos, ale negativně vnímá fakt, že při jedné chybné větě v souboru je soubor zamítnut celý.

Dále z individuálních rozhovorů vyplynuly rozdíly u jednotlivých tiskopisů, které jsou u respondentek dané různým počtem zaměstnanců. I když je tiskopis přehled o výši pojistného podáván měsíčně, nemusí patřit k tiskopisům, které jsou podávány nejčastěji. Počet tiskopisů, které zastupující osoba podává je odvislý od počtu zaměstnanců, které zaměstnává klient zastupující osoby a také závisí na tom, zda se jedná o zaměstnavatele se zaměstnanci s pracovní smlouvou na dobu neurčitou, nebo zaměstnává pracovníky na krátkodobé úvazky na základě dohody o pracovní činnosti. V těchto případech je nejčastěji elektronicky podáváním tiskopisem oznámení o nástupu do zaměstnání (ukončení zaměstnání) zaměstnance. Kdežto u respondentky s menším počtem zaměstnanců je nejvíce podáván tiskopis přehled o výši pojistného.

<sup>22</sup> Systém e-podání ČSSZ od 4.12.2014 zasílá protokoly o výsledku zpracování do datových schránek pouze v případě zamítnutí e - Podání, a to včetně důvodu zamítnutí (chybová hlášení). Zasílání dodejek a doručenek systémem datových schránek zůstává nezměněno. Klientům podávajícím prostřednictvím VREP / APEP budou nadále zasílány všechny protokoly (přijetí / zamítnutí) standardním způsobem. Zdroj: webové stránky ČSSZ

Obě respondentky elektronické tiskopisy podávají prostřednictvím ISDS. Jako důvod uvádějí, že oproti komunikačnímu kanálu VREP, který vyžaduje elektronický podpis kvalifikovaným certifikátem, jsou ISDS bezplatné a nemusí se každý rok obnovovat. Obě respondentky využívají mzdový software, který generuje větu xml. a je uzpůsoben odesílání datových zpráv prostřednictvím ISDS, aniž by musely být ve své ISDS přihlášeny.

Respondentky shodně uvádějí, že i když bylo elektronické podávání tiskopisů zřízeno nedobrovolně, tak po zavedení e-podání pro své klienty **jsou identifikovány časové a finanční úspory**, které respondentky shodně spatřují především v úspoře nákladů na „dopravení“ tištěného tiskopisu na místně příslušnou OSSZ. Oproti tomu nejsou identifikovány finanční úspory v nákladech na tisk, protože klient zastupující osoby stále vyžaduje písemnou formu tiskopisu, kterou má založenou v účetnictví, dále byl vysloven fakt, že při kontrole z OSSZ v Novém Jičíně<sup>23</sup> jsou tiskopisy vyžadovány. V této souvislosti je zmíněna i rozdílně vnímaná elektronická komunikace ve vztahu k věku klienta zastupující osoby. Mladší generace vnímá, na rozdíl od starších klientů, elektronickou formu komunikace jako přirozenou. V Tab. 4.2 jsou shrnuty základní poznatky z individuálních rozhovorů.

Tab. 4.2 Shrnutí individuálních rozhovorů

Otázka	Respondentka 1	Respondentka 2
Pro kolik klientů zjišťujete vedení účetních agend – mzdová agenda ZAME se zaměstnanci, jen OSVČ	33 ZAME, 320 zaměstnanců, 150 jen OSVČ,	16 ZAME, 80 zaměstnanců, 50 jen OSVČ
Souhlasíte s elektronickým podáním	NE	ANO
Který z komunikačních kanálů ČSSZ využíváte pro e-podání	ISDS	ISDS
Který tiskopis podáváte nejčastěji	Oznámení o nástupu do zaměstnání	Přehled o výši pojistného
Jaký způsob elektronického podávání využíváte	Aplikaci ve vlastním mzdovém softwaru	Aplikaci ve vlastním mzdovém softwaru
Zřídila jste si e-podání dobrovolně, nebo ve chvíli kdy byla zákonná povinnost	NE, až ve chvíli zákonné povinnosti	NE, až ve chvíli zákonné povinnosti, ale měla jsem to v plánu
Představuje pro Vás využívání e-podání úsporu času?	ANO	ANO
Představuje pro Vás využívání e-podání finanční úsporu?	ANO	ANO

Zdroj: Vlastní zpracování dle individuálních rozhovorů.

<sup>23</sup> Ust. §6 odst. 4, § 12, §13, §15 Zákona č. 582/1991 Sb., o organizaci a provádění sociálního zabezpečení

#### **4.1.3 Elektronický dotazník šetření spokojenosti vybrané kategorie zákazníků**

Na podporu hypotézy, že pro většinu dotázaných elektronická forma komunikace přinesla spíše pozitivní efekty, bylo dále zvoleno dotazníkové šetření vybrané kategorie zákazníků. Při sestavování dotazníku bylo využito poznatků z individuálních rozhovorů a praktických zkušeností. Vzhledem k tomu, že šetření spokojenosti zákazníků je zaměřeno na elektronické podávání tiskopisů vůči OSSZ v Novém Jičíně, bylo nejvhodnější pro dotazování zvolit elektronickou formu dotazníku. Této volbě jednoznačně nahrával i fakt, že pokud podávající využívá elektronickou komunikaci, tak tato komunikace zcela nahrazuje osobní, nebo písemný kontakt s pracovníky OSSZ v Novém Jičíně. Elektronický dotazník byl zpracován v prostředí internetu, v aplikaci Google Docs. Pro sestavení elektronického dotazníku byly využity možnosti aplikace „formuláře“. Distribuce dotazníku probíhala přímo z aplikace formuláře, kdy byl respondentům rozeslán e-mail s žádostí o vyplnění dotazníku s přiloženým internetovým odkazem.

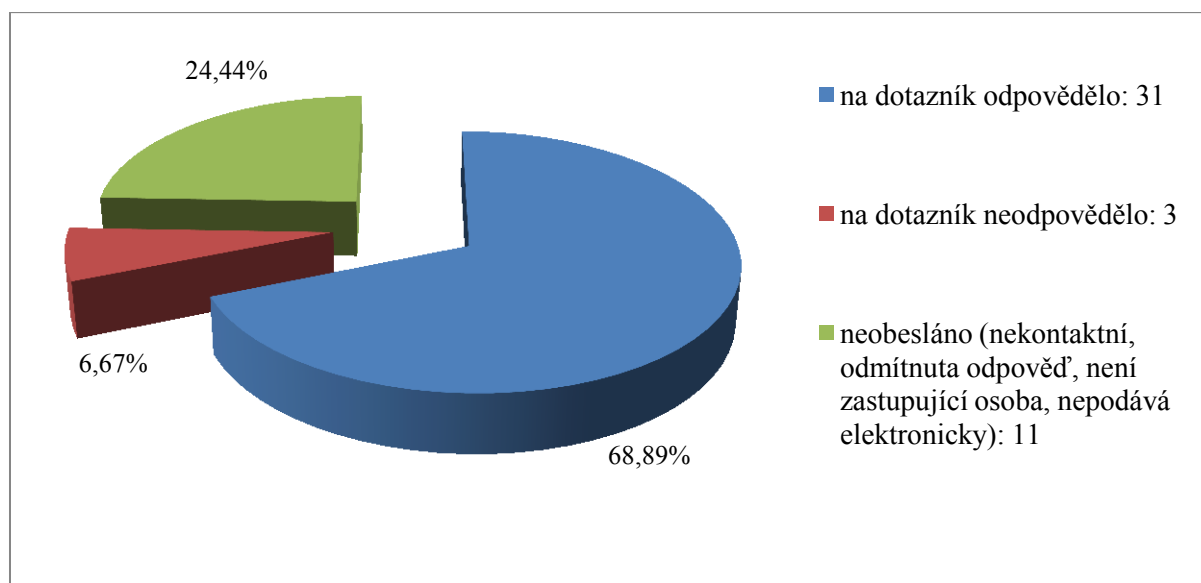
Při sestavování dotazníku byl zvolen ekonomický přístup. Použití uzavřených otázek podtrhlo snadnost a jednoduchost vyplnění dotazníku. Elektronický dotazník s názvem „Šetření spokojenosti vybrané kategorie zákazníků Okresní správy sociálního zabezpečení (dále jen OSSZ)“ se skládá z úvodu, který vysvětluje téma a cíl diplomové práce. Respondentům je v úvodu zaručena anonymita a je vysloveno poděkování za vyplnění dotazníku. Elektronický dotazník se skládá z 10 uzavřených otázek. Šest uzavřených otázek je dichotomického typu. Otázky jsou primárně zaměřeny na způsob elektronického podávání. I když byla identifikace zastupující osoby provedena telefonickým interview, byla v úvodu dotazníku položena otázka, která by případně vyloučila respondenta v postavení laické veřejnosti – občana. Dotazník dává informaci nejen o pozitivních efektech e-podání, ale také respondenty člení dle zvoleného komunikačního kanálu a způsobu elektronického podání věci xml. Třetí otázka respondenty vymezuje z pohledu doby využívání e-podání. Respondent je také vyzván k odpovědi na tolik diskutovanou otázku povinné elektronické komunikace s úřady. Na základě individuálního rozhovoru byl elektronický dotazník doplněn o otázku, zda jsou respondenti spokojeni s dostupností informací o e-podání tiskopisů OSSZ. Respondent měl možnost vyjádřit se k případným problémům při e-podání tiskopisů, tato poslední otázka je doplněna o volnou odpověď. Nevyplněný dotazník je přílohou diplomové práce.

## 4.2 Šetření spokojenosti vybrané kategorie zákazníků OSSZ v Novém Jičíně

### 4.2.1 Počet oslovených zákazníků OSSZ v Novém Jičíně

Samotné dotazníkové šetření probíhalo od 12.01.2015 do 31.01.2015. Z celkově 45 vytipovaných zastupujících osob se podařilo telefonicky kontaktovat 40 zastupujících osob, dotazníkem obesláno 34 zastupujících osob. Z toho 31 zastupujících osob na dotazník skutečně odpovědělo. Jak dokumentuje Obr. 4.2, na elektronický dotazník odpovědělo 68,89% z celkově vytipovaných zastupujících osob, přičemž z obeslaných 34 respondentů odpovědělo 91,17%. Dotazníkem bylo ověřeno, že všichni respondenti patří do kategorie zákazníků, kteří vůči OSSZ v Novém Jičíně vystupují jako zastupující osoby na základě smlouvy o zastoupení.

Obr. 4.2 Procento odpovědí na elektronický dotazník



Zdroj: Dotazníkové šetření, vlastní zpracování

S ohledem na specifický charakter zastupujících osob bude v následující části této podkapitoly vyčísleno kolik ZAME s ohlašovací povinností vyjádřilo svůj názor na e-podání prostřednictvím zastupujících osob.

Pro určení velikosti vzorku zákazníků OSSZ v Novém Jičíně, který byl v rámci šetření spokojenosti zákazníků osloven prostřednictvím zastupujících osob, bude použit údaj o elektronicky komunikujících ZAME vůči OSSZ v Novém Jičíně za měsíc leden 2015.

V měsíci lednu 2015 s OSSZ v Novém Jičíně elektronicky **komunikovalo 1813<sup>24</sup> ZAME**. Průměrný počet klientů, za které zastupující osoba podává tiskopisy vůči OSSZ v Novém Jičíně e-podáním, byl odhadnut na 29 klientů na jednu zastupující osobu. Přičemž k 31.01.2015, v době šetření spokojenosti zákazníků vybrané kategorie, evidovala OSSZ v Novém Jičíně 2658<sup>25</sup> aktivních ZAME s ohlašovací povinností.<sup>26</sup>

Dále z Tab. 4.3 vyplývá, že prostřednictvím zastupujících osob byl vytipován vzorek 1305 ZAME s ohlašovací povinností. Vytipováno tedy bylo 71,98% ze ZAME, kteří v lednu 2015 splnili ohlašovací povinnost elektronicky. Skutečné odpovědi získané prostřednictvím zastupujících osob představují vzorek 948 ZAME s ohlašovací povinností, která byla v lednu 2015 splněna elektronicky.

Tab. 4.3 Počet ZAME s ohlašovací povinností oslovených prostřednictvím zastupujících osob

	Přepočteno na klienty zastupujících osob
Počet klientů pro elektronický dotazník, vytipovaných a kontaktovaných zastupujících osob	45*29=1305
Počet klientů zastupujících osob oslovených prostřednictvím elektronického dotazníku	34*29=986
Počet odpovědí získaných za klienty zastupujících osob oslovených prostřednictvím elektronického dotazníku	31*29=899
Počet klientů respondentek individuálních rozhovorů	49
Počet odpovědí získaných za klienty zastupujících osob oslovených v rámci šetření spokojenosti celkem	948
Počet ZAME, kteří v lednu 2015 splnili ohlašovací povinnost elektronicky	1813

Zdroj: Vlastní zpracování.

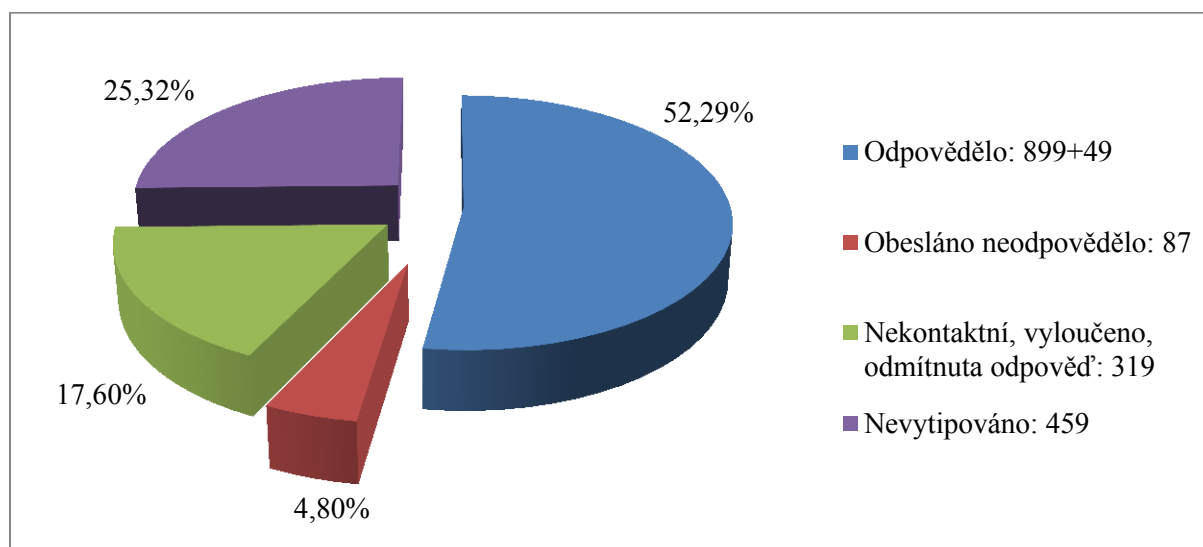
Podrobnější procentuální vyjádření vzorku oslovených ZAME z elektronicky podávajících v lednu 2015 prostřednictvím zastupujících osob demonstruje Obr. 4.3. Počet odpovědí na šetření spokojenosti prostřednictvím zastupujících osob představuje 52,29% ze ZAME, kteří v lednu 2015 komunikovali elektronicky.

<sup>24</sup> Pro zjištění počtu komunikujících ZAME prostřednictvím e-podání byl zvolen tiskopis Přehled o výši pojistného, který se vůči OSSZ podává měsíčně.

<sup>25</sup> Údaje zjištěny z intranetu ČSSZ

<sup>26</sup> V měsíci lednu 2015 elektronicky podalo tiskopis Přehled o výši pojistného 68,20% ze všech ZAME místně příslušných k OSSZ v Novém Jičíně.

Obr. 4.3 Procento získaných odpovědí na šetření spokojenosti zákazníků ze ZAME s ohlašovací povinností



Zdroj: Vlastní zpracování.

Vytipované a oslovené zastupující osoby se na e-podání tiskopisů vůči OSSZ v Novém Jičíně podílejí významnou měrou. Názory prezentované v následující podkapitole představují názory za 948 ZAME s ohlašovací povinností, která je plněna elektronicky, což představuje 52,29% ze ZAME kteří ohlašovací povinnost plní elektronicky.

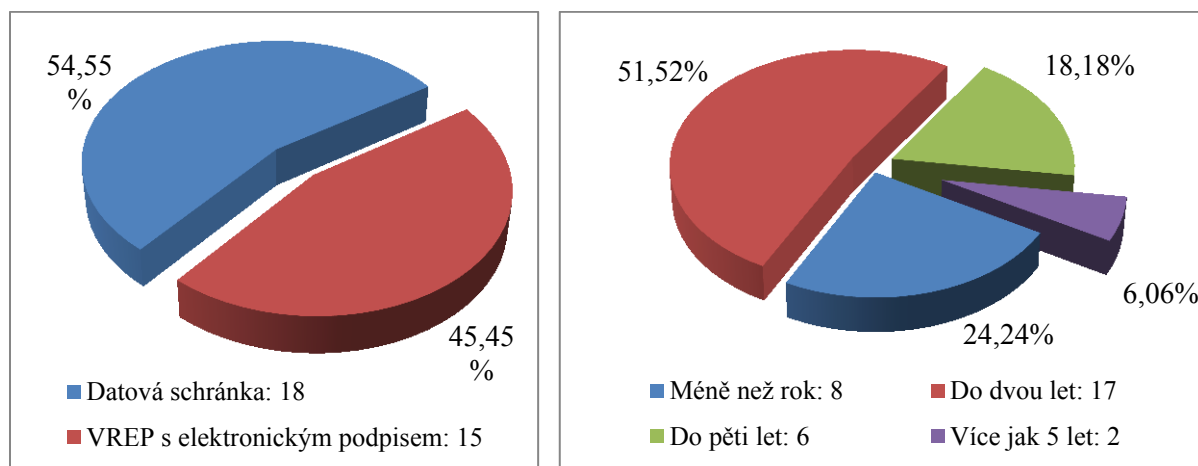
#### 4.2.2 Výsledky šetření spokojenosti vybrané kategorie zákazníků

Pro celkovou informaci o výsledcích šetření spokojenosti budou k výsledkům odpovědí elektronického dotazníku zahrnuty i odpovědi z individuálních rozhovorů.

Jak dokumentuje Obr. 4.4 prostřednictvím ISDS elektronicky podává 18 respondentů, což odpovídá 54,55% respondentů, VREP s elektronickým podpisem využívá 15 respondentů, tedy 45,45%. S tímto zjištěním koresponduje odpověď na druhou otázku, jak dlouho respondent využívá e-podání tiskopisů vůči OSSZ, 51,52% respondentů elektronické podání využívá do dvou let. Žádný z respondentů nezvolil „jiný způsob“.



Obr. 4.4 Komunikační kanály ve vztahu k době využívání e-podání

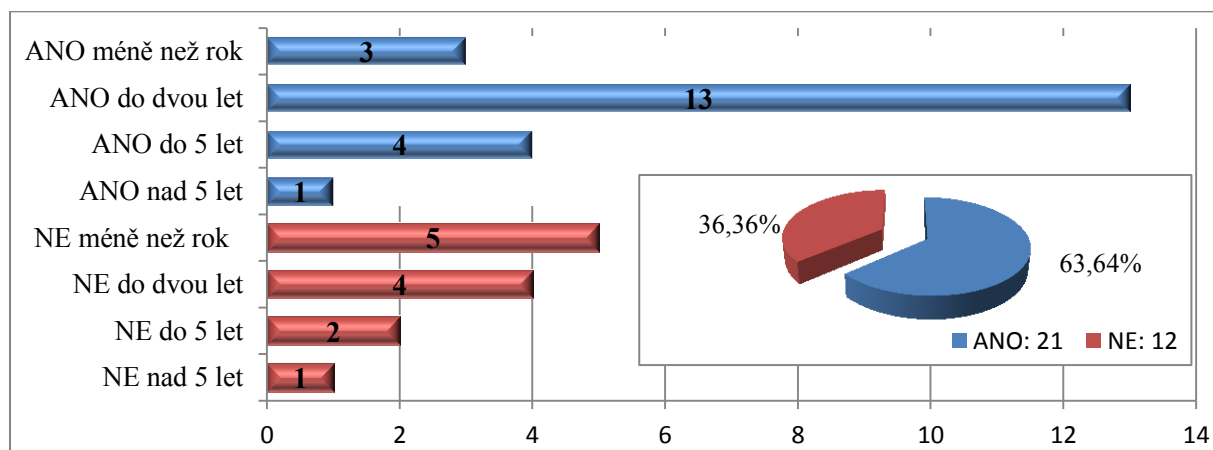


Zdroj: Šetření spokojenosti vybrané kategorie zákazníků, vlastní zpracování

Z jednotlivých odpovědí vyplývá, že respondenti, kteří využívají e-podání do 5 let a více jak 5 let využívají VREP s elektronickým podpisem, tento způsob komunikace zvolilo pouze 7 respondentů, kteří využívají e-podání do dvou let. Lze konstatovat, že 69,56% nově podávajících zvolilo jako výhodnější e-podání prostřednictvím ISDS. Volba druhu komunikačního kanálu a doba využívání e-podání koresponduje s vývojem v e-podání vůči OSSZ. Možnost podávat elektronicky do datové schránky ČSSZ byla umožněna v roce 2013. Povinnost elektronicky podávat tiskopisy vůči OSSZ se výrazně propagovala v letech 2013 a 2014 až do doby jejího zrušení.

Jak dokumentuje Obr. 4.5, s povinností elektronicky podávat tiskopisy vyslovilo souhlas 63,64% respondentů. Zajímavé je, že s povinností elektronické komunikace vyslovilo souhlas nejvíce respondentů z řad podávajících, kteří tuto službu využívají v časovém horizontu do dvou let. E-podání si tito respondenti zřídili až době, kdy povinné elektronické podávání tiskopisů vynucoval zákon.

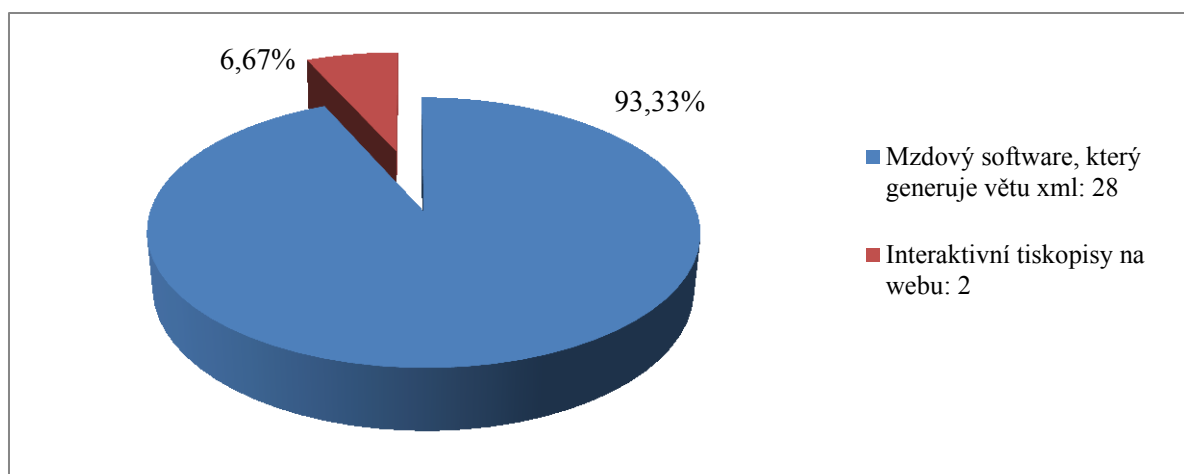
Obr. 4.5 Vyjádření k povinnosti podávat tiskopisy elektronicky



Zdroj: Šetření spokojenosti vybrané kategorie zákazníků, vlastní zpracování

Na otázku „Jaký způsob elektronického podávání vůči OSSZ využíváte?“ odpověděli 3 respondenti, že využívají oba způsoby jak vlastní mzdový program, který generuje větu xml., tak i interaktivní tiskopisy na webu ČSSZ. Tato dualita je možná v případě, kdy podavatel elektronického podání nemá software, který je uzpůsoben pro e-podání všech určených tiskopisů OSSZ, elektronicky lze podávat pouze některé. Pro určení procenta využívání jednotlivých způsobů byli tito respondenti z obou skupin vyloučeni. Jak ukazuje Obr. 4.6, respondenti jednoznačně vyjádřili využívání účetního softwaru, který generuje větu xml. Z popisu zpracování e-podání, které uvedly respondentky v individuálních rozhovorech, lze dovozovat, že využívání softwaru, který generuje větu xml. respondentům s větším počtem klientů práci usnadňuje a zkracuje čas na potřebný na zpracování e-podání.

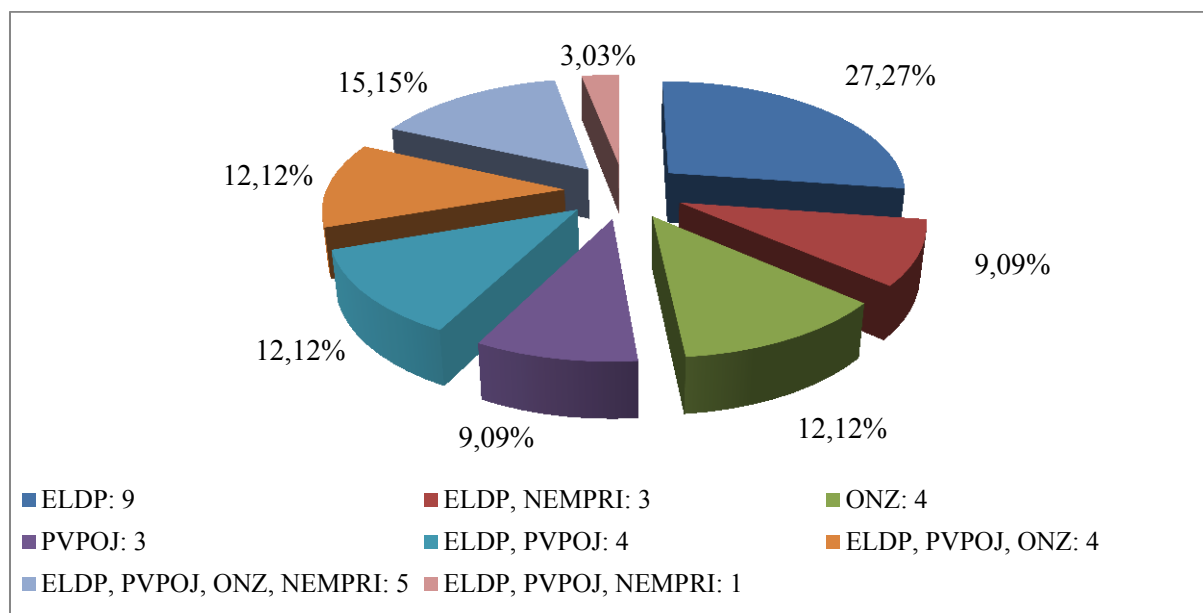
Obr. 4.6 Způsob elektronického podávání vůči OSSZ



Zdroj: Šetření spokojenosti vybrané kategorie zákazníků, vlastní zpracování

U otázky č. 6 „Který z elektronicky podávaných tiskopisů Vám nejvíce usnadní práci“ 27,27 % respondentů uvedlo tiskopis Evidenční list důchodového pojištění (ELDP), 12,12% respondentů uvedlo tiskopis Přehled o výši pojistného (PVPOJ) a Oznámení o nástupu do zaměstnání (ONZ). Jak dokumentuje Obr. 4.7, 16 respondentů označilo jeden tiskopis, 17 respondentů označilo více tiskopisů. V 78,78% odpovědí se vyskytuje tiskopis ELDP.

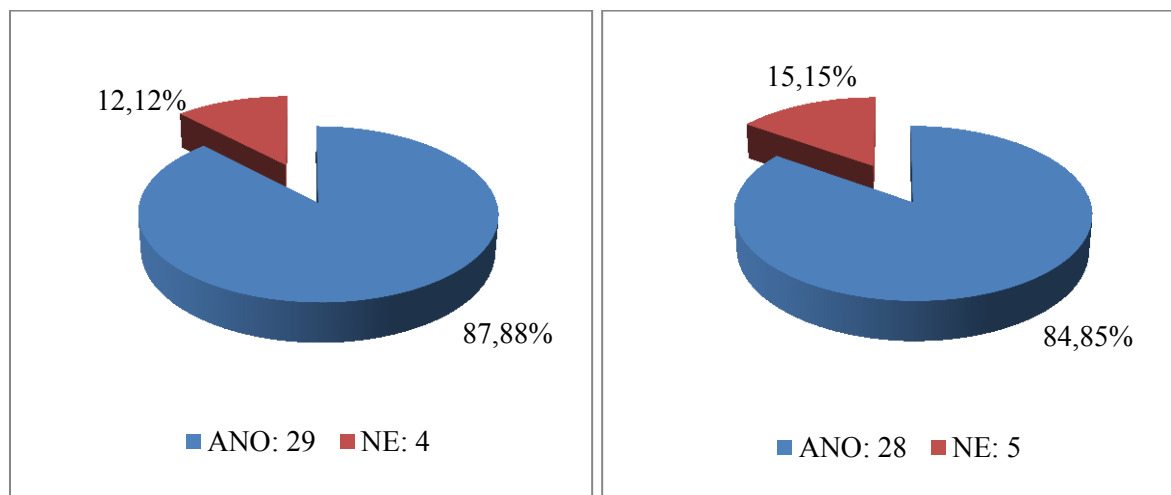
Obr. 4.7 Elektronicky podávané tiskopisy, které usnadní práci



Zdroj: Šetření spokojenosti vybrané kategorie zákazníků, vlastní zpracování

Jak dokládá Obr. 4.8, respondenti využíváním elektronického podávání tiskopisů vůči OSSZ zaznamenali časové a finanční úspory. Časové úspory zaznamenalo 87,88% respondentů, kdežto finanční úspory zaznamenalo 84,85% respondentů.

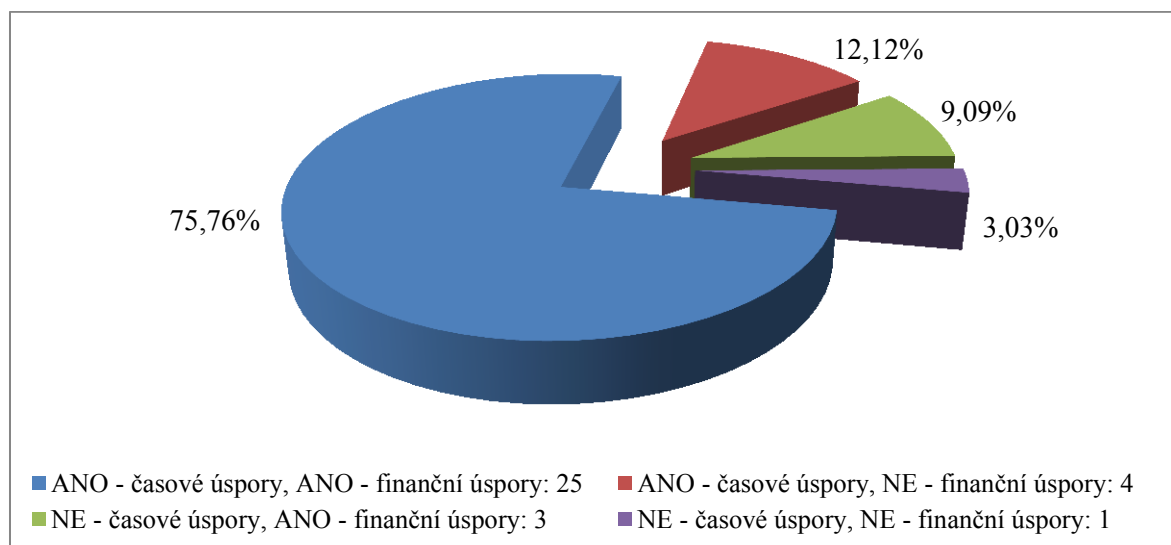
Obr. 4.8 Časové a finanční úspory



Zdroj: Šetření spokojenosti vybrané kategorie zákazníků, vlastní zpracování

Jiný pohled na úspory demonstuje Obr. 4.9. Úspory časové i finanční zaznamenalo 75,76% respondentů, 12,12% respondentů zaznamenalo časové úspory, ale nezaznamenalo úspory finanční. Oproti tomu 9,09% respondentů zaznamenalo pouze finanční úspory, časové úspory nikoliv. Jeden respondent nezaznamenal úspory časové, ani finanční. Tento respondent využívá e-podání méně než rok, nemá vlastní software, využívá interaktivní tiskopisy na webu ČSSZ. Převažují úspory časové.

Obr. 4.9 Časové a finanční úspory, kombinace odpovědí



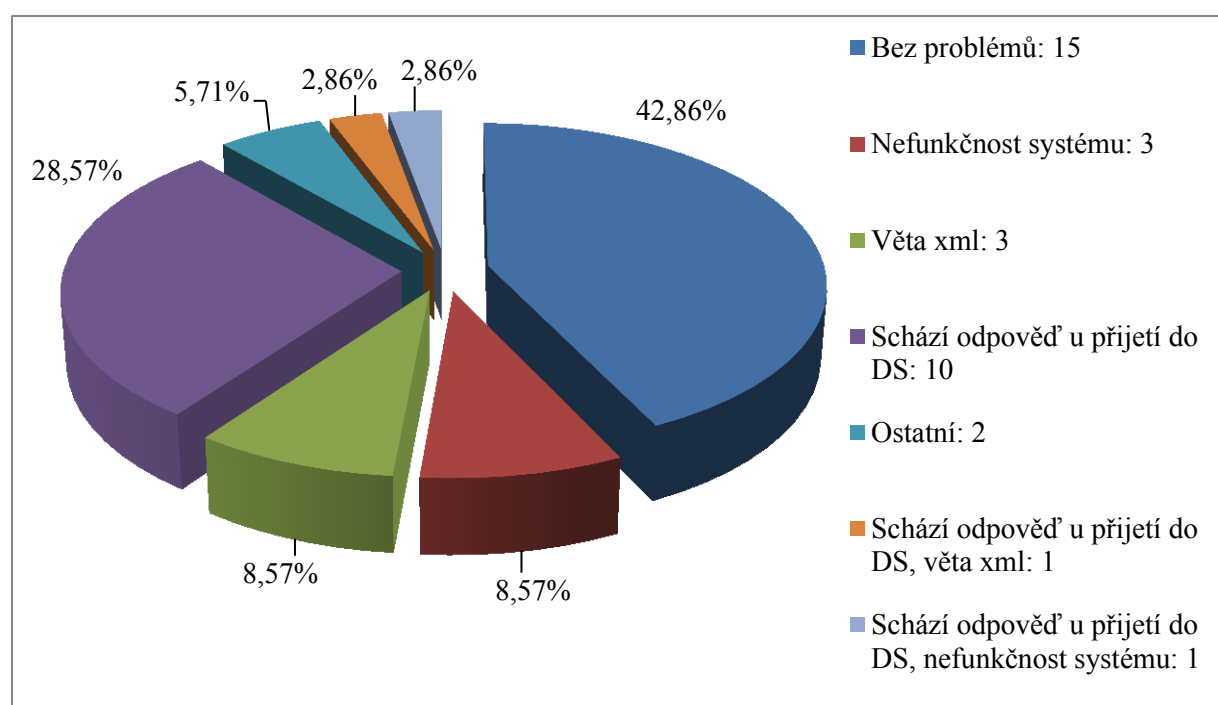
Zdroj: Šetření spokojenosti vybrané kategorie zákazníků, vlastní zpracování

Šetření ukázalo většinovou spokojenost respondentů s dostupností informací o elektronickém podání tiskopisů OSSZ. Spokojenost vyjádřilo 93,93 % respondentů. Jedna z respondentek individuálního rozhovoru v této oblasti komentovala problém s dostupností informací o odstávkách systému e-podání, které jsou na webu ČSSZ obtížně dohledatelné. Druhá z respondentek individuálního rozhovoru připomínkovala neexistenci seznamu zaměstnanců na webu ČSSZ/OSSZ. V rámci uceleného obrázku o dostupnosti informací o elektronickém podávání tiskopisů na webu ČSSZ provedla autorka malý průzkum webových stránek ČSSZ s tímto výsledkem. Při navštívení úvodní stránky webových stránek ČSSZ, se v levé části nabídne seznam oblastí, o kterých lze získat podrobnější informace, součástí je i sekce „e – Podání“, v pravé části obrazovky ČSSZ umísťuje důležitá sdělení, která se týkají všech oblastí činnosti ČSSZ. Sekce „e – Podání“ obsahuje informace k e-podání tiskopisů vůči ČSSZ. Po rozklikání nabízejících se možností lze nalézt dostatek informací o e-podání jako takovém. Hledání informace o odstávkách e-podání bylo poněkud složitější. Informace je uložena v levé části obrazovky v „Aktualitách ze sekce e – Podání“. Otázkou zůstává, zda je tato informace umísťovaná při každé odstávce systému e-podání a s jakým předstihem. K druhé připomínce z individuálního rozhovoru bylo zjištěno, že lze dohledat informace o OSSZ v Novém Jičíně, ale přímé kontaktní údaje jsou zveřejněny pouze na vedoucí pracovníky OSSZ.

Jako poslední otázka šetření spokojenosti zákazníků byla zařazena otázka na největší problémy, které respondenti zaznamenali s elektronickou komunikací vůči OSSZ v Novém Jičíně. Otázka nabízela volby odpovědí + možnost vlastního vyjádření. Celkem 42,86%

respondentů nezaznamenala s e-podáním problémy. Respondenti, kteří podávají prostřednictvím ISDS vyjádřili nespokojenost se změnou, díky které nejsou do ISDS zasílány kladné odpovědi na odeslané e-podání, tato odpověď figuruje i u dvou respondentů, kteří označili dva problémy. Pokud bychom měli vyjádřit podíl této odpovědi na 16 respondentech, kteří využívají ISDS neexistence kladné odpovědi vnímá jako problém 12 z nich, což odpovídá 75% respondentů, kteří využívají pro e-podání ISDS. Jak je z Obr. 4.10 dále patrné 8,57% respondentů označilo jako problematický formát věty xml a nefunkčnost systému. Dva respondenti využili možnost a uvedli jiný problém, který během e-podání zaznamenali. Jako problém Tito respondenti vnímají špatnou odezvu systému a nedostatečnou informovanost o odstávkách systému na webových stránkách ČSSZ.

Obr. 4.10 Vyjádřené problémy s e-podáním



Zdroj: Šetření spokojenosti vybrané kategorie zákazníků, vlastní zpracování

### 4.3 Shrnutí šetření spokojenosti vybrané kategorie zákazníků OSSZ v Novém Jičíně

Samotnému šetření spokojenosti zákazníků předcházela identifikace zákazníků OSSZ v Novém Jičíně. A jak bylo v rámci třetí kapitoly zjištěno, neexistuje jednoznačný pohled na členění zákazníků OSSZ v Novém Jičíně, potažmo zákazníky ČSSZ. V rámci dosažení prvního cíle diplomové práce „dle zvolených parametrů identifikovat a kategorizovat

zákazníky Okresní správy sociálního zabezpečení“, autorka zákazníky OSSZ vyčlenila nejdříve z pohledu zákonů upravujících sociální zabezpečení. V rámci těchto zákonů jsou zákazníci označováni jako poplatníci. Ovšem, ne každý poplatník je zákazník OSSZ v Novém Jičíně ve smyslu „kontaktu“ s pracovníky OSSZ. Dále byli zákazníci rozčleněni ve vztahu k plnění povinnosti, nebo čerpání služby vůči OSSZ v Novém Jičíně.

Pro zpracování šetření spokojenosti vybrané kategorie zákazníků byla zvolena kategorizace zákazníků z pohledu elektronické komunikace s OSSZ, která probíhá při plnění ohlašovací povinnosti vůči OSSZ v Novém Jičíně. Z tohoto pohledu lze zákazníky rozdělit na zaměstnavatele, kteří mají vlastní mzdovou účtárnu, komunikují sami prostřednictvím svých zaměstnanců, nebo na zaměstnavatele, kteří nemají vlastní mzdovou účtárnu, a majitel s OSSZ komunikuje sám, nebo na zastupující osoby, které s OSSZ komunikují na základě smluvního zastoupení.

Pro šetření spokojenosti s elektronickou komunikací zákazníků OSSZ v Novém Jičíně byla vybrána kategorie „zastupující osoby“. V předvýzkumné fázi byli identifikováni respondenti z řad zastupujících osob, byly na ně získány telefonické kontakty, po té e-mail pro zaslání elektronického dotazníku. Vzhledem k organizaci elektronické komunikace se jako klíčový moment šetření spokojenosti zákazníků projevila identifikace zákazníků a získání kontaktů na ně. Zastupující osoby se na e-podání tiskopisů vůči OSSZ v Novém Jičíně podílejí významnou měrou, přesto jsou v procesu elektronické komunikace „skryti“.

Samotné šetření spokojenosti v oblasti elektronické komunikace zákazníků bylo rozděleno do dvou částí. Individuální rozhovor poskytly dvě respondentky z řad zastupujících osob. Pro elektronický dotazník bylo vytipováno 45 zastupujících osob.

Zásadním přínosem pro šetření spokojenosti byly dva individuální rozhovory. Individuální rozhovory, odkryly specifika zastupujících osob ve vztahu k e-podání a poskytly cenné informace pro další postup. Respondentky s využíváním e-podání tiskopisů vůči OSSZ v Novém Jičíně v obecné rovině vyslovily spokojenost. Dobrý dojem e-podání vůči OSSZ v Novém Jičíně kazí občasná přetíženost systému a špatná informovanost o odstávkách systému.

Pro obeslání elektronickým dotazníkem bylo vytipováno 45 zastupujících osob, 34 z nich bylo elektronickým dotazníkem obesláno. V rámci šetření spokojenosti projevilo svůj názor na elektronickou komunikaci celkem 33 respondentů. Skutečné odpovědi získané prostřednictvím zastupujících osob představují vzorek 948 ZAME s ohlašovací povinností,

kteřá byla v lednu 2015 splněna elektronicky. Počet odpovědí na šetření spokojenosti prostřednictvím zastupujících osob představuje 52,29% ze ZAME, kteří v lednu 2015 komunikovali elektronicky.

Elektronický dotazník byl zaměřen nejen na zjištění, zda využívání e-podání přineslo respondentům časové a finanční úspory, ale výsledky šetření nabízí také pohled na rozřídění respondentů z pohledu využívání elektronického podávání tiskopisů u OSSZ v Novém Jičíně. Zpracování dotazníku nebylo uživatelsky náročné.

Celkem 54,55% respondentů pro elektronickou komunikaci využívá ISDS, převaha tohoto komunikačního kanálu koresponduje s vývojem elektronického podání. E-podání prostřednictvím ISDS je vůči ČSSZ umožněno od roku 2013, 51,52% respondentů uvedlo, že e-podání využívá do dvou let. S povinností elektronicky podávat tiskopisy vyslovilo souhlas 63,64% respondentů. Pochopitelných 93,33% respondentů k e-podání využívá mzdový program, který generuje větu xml. Nadpoloviční většina respondentů souhlasí s povinností elektronicky podávat tiskopisy.

Nepřímó vyslovena spokojenost s využíváním elektronického podávání tiskopisů je patrná z odpovědí na otázku, který z elektroniky podávaných tiskopisů nejvíce usnadní práci. 78,78% respondentů se vyslovilo pro tiskopis ELDP (Evidenční list důchodového pojištění). Z historického pohledu na ohlašovací povinnost prostřednictvím ELDP je zřejmé, že výhodou e-podání tohoto tiskopisu u podávajících s velkým počtem zaměstnanců je časová úspora při vyplňování tiskopisu v písemné formě. Z důvodu následného zpracování ELDP v ústředí ČSSZ, jsou na jeho vyplnění v písemné formě kladeny mimořádné nároky.

Přímó vyslovena spokojenost byla v odpovědi na otázku, zda jsou respondenti spokojeni s dostupností informací o elektronickém podání tiskopisů. Spokojenost vyjádřilo 93,93 % respondentů. Tento výsledek, jak je blíže popsáno v podkapitole 4.3.2, byl zpochybněn událostmi měsíce února 2015, a proto je vyhodnocen jako poplatný době šetření spokojenosti.

Za nepřímé vyslovení nespokojenosti s využíváním elektronického podávání tiskopisů je možné považovat i odpověď na poslední otázku. Kdy 57,14% respondentů uvedlo, že některý z atributů, který je typický pro e-podání vnímá jako problematický. Respondenti, kteří elektronicky podávají prostřednictvím ISDS z 75% vymezili jako problematické zrušení kladné odpovědi na odeslané e-podání. Oproti tomu 42,86% respondentů nezaznamenala s e-podáním problémy.

#### 4.3.1 Časové a finanční efekty

Na podporu druhého cíle diplomové práce byla formulována hypotéza „*Většina dotázaných zákazníků se přiklání k názoru, že elektronická forma komunikace s Okresní správou sociálního zabezpečení v Novém Jičíně jim přinesla spíše pozitivní efekty*“.

Časové úspory zaznamenalo 87,88% respondentů, kdežto finanční úspory zaznamenalo 84,85% respondentů. Úspory časové i finanční zaznamenalo 75,76% respondentů, 12,12% respondentů zaznamenalo časové úspory, ale nezaznamenalo úspory finanční. Oproti tomu 9,09% respondentů zaznamenalo pouze finanční úspory, časové úspory nikoliv. Jeden respondent nezaznamenal úspory časové, ani finanční.

Vyjádřeno počty klientů, které tiskopisy elektronicky podávají prostřednictvím zastupujících osob, úspory časové i finanční identifikovalo 725 ZAME s ohlašovací povinnostmi, kterou plní vůči OSSZ elektronicky prostřednictvím zastupujících osob, což odpovídá 55% ze vzorku 1305 ZAME s ohlašovací povinnostmi, kterou plní vůči OSSZ elektronicky prostřednictvím zastupujících osob, který byl celkem vytipován k šetření spokojenosti.

#### 4.3.2 Změna v elektronickém podání od 01.02.2015

Během zpracování diplomové práce, po uskutečnění individuálních rozhovorů, po ukončení elektronického dotazování, došlo v e-podání ke změně parametrů pro e-podání tiskopisu přehled o výši pojistného za měsíc leden 2015. Změnou ČSSZ jednak reagovala na zákonnou změnu a zároveň nově zprovoznila tzv. „ePortál on-line služby“<sup>27</sup> pro e-podání vybraných tiskopisů. Změna technických parametrů, které provázelo převedení interaktivních tiskopisů z prostředí webu ČSSZ na „e-portál“, nebyla dopředu avizována.

Tato změna vyvolala negativní reakci ze strany podavatelů, která byla provázena vysokou chybovostí elektronicky podaných tiskopisů během měsíce února. I když se přechod na ePortál měl týkat především podávajících, kteří využívají interaktivní formuláře, do té doby umístěné přímo na webu ČSSZ, negativně se změna dotkla i podávajících, kteří využívají vlastní mzdový software pro generování věty xml. Důvodem byly jinak nastavené podmínky pro přijetí e-podání v prostředí DIS-systému ČSSZ. Tyto podmínky byly zohledněny v novém tvaru věty, kterou si měli tvůrci softwaru aktualizovat pro své klienty.

---

<sup>27</sup> Podrobnější informace k ePortálu jsou dostupné na webových stránkách ČSSZ.



Není předmětem této práce vyřešit vztah mezi tvůrci softwaru na straně ČSSZ a tvůrci softwaru (mzdových programů) pro zastupující osoby. V každém případě dne 10.02.2015 bylo na webových stránkách ČSSZ zveřejněno doporučení pro podávající, kteří zasílají přehled o výši pojistného prostřednictvím svých speciálních programů, aby se v případě zamítnutí svého podání nejprve obrátili na dodavatele/výrobce svého programu, aby ověřili, že v těchto programech je implementováno takové zpracování elektronického podání (vytvoření datové věty) PVPOJ 2015, které je v souladu s pokyny (specifikací datové věty), zveřejněnými pro vývojáře na webových stránkách ČSSZ. (Webové stránky ČSSZ)

Z praktických zkušeností z první poloviny měsíce února 2015 mohu dovozovat, že informovanost ze strany ČSSZ byla nedokonalá. A je předpoklad, že by respondenti provedeného šetření nevyslovili 93,93% spokojenost s dostupností informací o elektronickém podání tiskopisů OSSZ. Dále v poslední otázce dotazníku, zda se s e-podáním vyskytují problémy, by se zřejmě více respondentů přiklonilo k tomu, že se problémy s e-podáním vyskytují.

Pro osvědčení výsledku šetření spokojenosti zákazníků ve vztahu k formulované hypotéze a získání názoru na vzniklou situaci byly znovu, v prvním týdnu měsíce března 2015, osloveny respondentky individuálních rozhovorů. Respondentkám byly položeny předem připravené otázky. Sumář otázek a odpovědí dokumentuje Tab. 4.4.

Tab. 4.4 Otázky a odpovědi na dodatečné šetření spokojenosti

Otázka	Respondentka 1	Respondentka 2
Zaznamenali jste změnu v e-podání tiskopisu, pokud ANO, jak?	ANO – zmínutím e-podání pro chybu	ANO – od jiných účetních
Kdy jste zaznamenali změnu?	V prvním týdnu února 2015	V třetím týdnu února 2015
Jste spokojena s informovaností o změně?	NE	NE
Přikláníte se k názoru, že využívání e-podání představuje úsporu času?	ANO	ANO
Přikláníte se k názoru, že využívání e-podání představuje finanční úsporu?	ANO	ANO
Identifikovali jste během března 2015 výrazné problémy s e-podáním?	NE	NE

Zdroj: vlastní zpracování, telefonické interview

Pro úplnost byly stejné otázky v rámci telefonického interview v týdnu od 23.03.2015 do 25.03.2015 položeny polovině respondentů, kterým byl zaslán elektronický dotazník. Respondenti shodně zaznamenali změnu v tiskopise přehled o výši pojistného, respondenti shodně uvedli nespojenost s informovaností o změně. Shodně potvrdili, že využívání e-podání představuje časovou i finanční úsporu, shodli se také na tom, že během měsíce března nezaznamenali s e-podáním problémy.

Závěrem této podkapitoly je třeba zmínit, že technické potíže negativně ovlivnily pocíťovanou spokojenost respondentů, ve vztahu k přechodnému nedostatku informací o změně technických parametrů. Nespokojenost s informacemi o změně, ale neovlivnila vnímání úspor, které využívání elektronické komunikace přináší. Elektronická komunikace není vázána na osobní kontakt s dodavatelem služby, o to víc je citlivá na změny technických parametrů. Ovšem, jakmile je technická stránka věci upravena, e-slужba se vrací k normálu.

#### **4.3.3 Doporučení**

Na tomto místě je třeba konstatovat, že šetření spokojenosti s elektronickým podáváním tiskopisů má svá specifika, jedním z nich je identifikace zákazníků, kteří tuto službu využívají ve větší míře.

Pro šetření spokojenosti s využíváním elektronických služeb se jeví jako vhodná metoda hodnocení spokojenosti prostřednictvím stálých zákaznických panelů. Spolupráce s aktivním uživatelem, který může pravidelně vyhodnocovat e-slужbu a sdělovat své názory, by eliminovala specifika dodávání elektronických služeb e-podání, kdy referovat může pouze ten, který službu užívá, zná a má potřebné technické předpoklady. Metoda je vhodná pro zdokonalení již existující služby.

Doporučení, která dále vyplynula z šetření spokojenosti vybrané kategorie zákazníků v oblasti elektronické komunikace zákazníků:

- znovu odesílat odpověď do ISDS podávajících na všechna e-podání, tedy i na ta přijata;
- upravit webové stránky, tak aby informace o změnách e-podání, či o odstávkách byly snadno dohledatelné, včas tyto informace vyvěšovat;
- skupina zastupujících osob je pro e-podání zásadní a svým pojetím specifická, proto by v rámci webových stránek měly být informace vymezené přímo na ni.

## 5 ZÁVĚR

Prvním cílem diplomové práce bylo, dle zvolených parametrů, identifikovat a kategorizovat zákazníky Okresní správy sociálního zabezpečení. Při identifikaci a kategorizaci zákazníků OSSZ v Novém Jičíně autorka diplomové práce vycházela ze zákonné úpravy provádění sociálního zabezpečení a pracovních zkušeností. Byli identifikováni zákazníci jako spotřebitelé služeb a na druhé straně zákazníci, kteří vůči OSSZ v Novém Jičíně plní zákony dané povinnosti. Specifické postavení mezi vyjmenovanými zákazníky mají zastupující osoby, které s OSSZ v Novém Jičíně komunikují na základě smluvního zastoupení. I když má zákazník vůči úřadu povinnost, mělo by mu být umožněno tuto povinnost plnit bez překážek. Zavedení elektronické komunikace s ČSSZ lze vnímat, jako „prozákaznický“ krok, který umožňuje podávajícím zhrubit práci snížením nákladů při plnění ohlašovací povinnosti vůči ČSSZ/OSSZ. Nutno podotknout, že stejný efekt očekává i ČSSZ/OSSZ.

Druhým cílem diplomové práce bylo zhodnotit spokojenost vybrané kategorie zákazníků Okresní správy sociálního zabezpečení v Novém Jičíně v oblasti elektronické komunikace zákazníků. K dosažení druhého cíle byla stanovena hypotéza ve znění: „*Většina dotázaných zákazníků se přiklání k názoru, že elektronická forma komunikace s Okresní správou sociálního zabezpečení v Novém Jičíně jim přinesla spíše pozitivní efekty.*“ **Hypotéza byla potvrzena.** Pozitivní efekty ve smyslu časových i finančních úspor identifikovalo 75,76% dotázaných respondentů.

Ověření hypotézy bylo provedeno pomocí šetření spokojenosti vybrané kategorie zákazníků OSSZ v Novém Jičíně. Na plno se projevila specifika elektronického podávání, kdy výkon a tím pociťovaná spokojenost s elektronickými službami může být ovlivněna aspekty, které dodavatel elektronické služby nemůže ovlivnit, například kvalita programového vybavení na straně uživatele služby, kvalita internetového připojení, počítačová gramotnost podávajícího. V dotazníku proto nebyly položeny otázky na spokojenost s poskytováním e-podání v obecné rovině. Dále se v dotazníku nevyskytují otázky směřující na design – podávající podává větu xml., vzhled je daný technickými parametry. Elektronická komunikace je neosobní, založena čistě na technických předpokladech a technických možnostech na obou stranách. Účastníci komunikace jsou schováni za hradbou internetových rozhraní, ISDS. Tomu odpovídalo i pracné vyhledávání kontaktů pro zaslání elektronického dotazníku.

Z individuálních rozhovorů a elektronického dotazníku byly vysledovány zásadní poznatky. Většina vytipovaných elektronicky podávajících zákazníků potvrdila, že elektronická komunikace jim přinesla pozitivní efekty. Většina respondentů, kteří se k elektronickému podávání přihlásili v posledních dvou letech, využívá pro e-podání ISDS. Naprostá většina dotázaných využívá ke generování věty xml a jejího e-podání vlastní upravený mzdový software. Většina respondentů projevila souhlas s povinností elektronicky podávat tiskopisy. Počty a frekvence e-podání je u zastupujících osob závislá nejen na počtu klientů, pro které elektronicky podává, ale především na počtu zaměstnanců svých klientů a jejich fluktuaci. S dostupností informací o elektronickém podání tiskopisů OSSZ byli respondenti v původním dotazníkovém šetření spokojeni. Ovšem po technických problémech a špatné informovanosti ze strany ČSSZ dodatečný průzkum dopadl projevenou nespokojeností.

I když se oblast elektronického podávání tiskopisů, jeví spíše jako neosobní a technicky zaměřená problematika, přesto ji vykonávají lidé, kteří mohou pociťovat nespokojenost. Zpětná vazba šetření spokojenosti je v tomto případě cenná i pro IT pracovníky a tvůrce softwaru daného úřadu. Pociťovaná nespokojenost je úzce spjata s technickými potížemi, osobní komunikace podavatele přichází na řadu až v případě identifikovaných, převážně technických, potíží.

Mezi znaky spokojenosti zákazníků s elektronickým podáváním tiskopisů, které může ovlivnit dodavatel e-slужby, patří jasné, přesné a dostupné informace, spolehlivost systému elektronického podání, v případě výpadku okamžitá informovanost a zpětná vazba o podaném elektronickém dokumentu.

Elektronizace veřejné správy je jistě krok správným směrem, na škodu v propagaci elektronické komunikace ale působí fakt, že zákonodárci postupují vůči úřadům a tím i vůči zákazníkům státu nejednotně. Zatímco v oblasti sociálního zabezpečení byla povinná elektronická komunikace vůči ČSSZ zrušena, vůči Finančnímu úřadu byla, s účinností od stejného data, pro vybrané kategorie zákazníků povinně nařízena. Nařízenou povinnost mají uživatelé datových schránek s aktivní datovou schránkou, pro úplnost je třeba dodat, že v době kdy byla elektronická komunikace vůči ČSSZ povinná, si zákazníci z řad fyzických osob pro e-podání vůči ČSSZ zřizovali především datové schránky. Díky těmto zřízeným datovým schránkám mají nyní povinnost komunikovat s Finančním úřadem elektronicky, kdežto s ČSSZ tuto povinnost již nemají.

Lze se tedy domnívat, že z pohledu elektronizace veřejné správy je důležité se zamyslet, kdo je zákazníkem elektronických služeb. Spíše to bude podavatel s povinností vůči úřadu konat, než žadatel, který bude díky elektronické komunikaci čerpat službu ve smyslu požitku. Zvláště pokud se dáváme cestou povinné elektronické komunikace, mělo by být cílem elektronickou komunikaci podavatelům zpříjemnit a pozitivně propagovat už proto, že mohou elektronicky komunikovat nedobrovolně a je nerozhodné zda mají důvěru v internet, úřady či vládu.

Na závěr diplomové práce je nutné dodat, že pokud by, se druhé dotazování, spuštěné po technických potížích v měsíci únoru 2015, provádělo například za tři měsíce po projevené nespokojenosti, výsledky o nespokojenosti identifikované, jako nedostatečná informovanost, by nebyly tak jednoznačně negativní. Vycházím z interaktivní povahy elektronické komunikace, která všechno urychluje ve smyslu „co se stalo včera, je daleko za námi, je třeba myslet stále dopředu a rychleji, minulý týden je dalekou minulostí“. A tomu se bude muset přizpůsobit nejen šetření spokojenosti zákazníků s elektronickými službami, ale i samotný stát, úřad a úředník. Otázkou zůstává, kam v oblasti elektronické komunikace směřuje nejen ČSSZ, ale i ostatní instituce. Daleká budoucnost s plnou elektronickou komunikací mi evokuje úřady, jako neosobní instituce se spoustou IT pracovníků a minimem úředníků.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

### a) Odborné publikace

1. ARNOLDOVÁ, Anna. *Sociální zabezpečení I: sociální zabezpečení v České republice, lékařská posudková služba, pojistné systémy sociálního zabezpečení*. Praha: Grada Publishing, 2012, 350 s. ISBN 978-80-247-3724-9.
2. BOVAIRD, Tony and Elke LÖFLER. *Public Management and Governance*. 2nd ed. London: Routledge, 2009. 374 s. ISBN 978-0-415-43042-5.
3. GEFFROY, Edgar K a Jiří PONDĚLÍČEK. *Digitální zákazník - náš protivník nebo partner?: online clienting, aneb, Zákazníci dnes nakupují jinak*. Praha: Management Press, 2013, 179 s. ISBN 978-80-7261-255-0.
4. GOETSCH, David L. and Stanley DAVIS. *Quality Management for Organizational Excellence. Introduction to Total Quality*. 7th ed. Toronto: Pearson, 2013. 456 s. ISBN 978-013-287097-9.
5. HENDRYCH, Dušan a kol. *Správní věda – Teorie veřejné správy*. 4., aktualizované vyd. Praha: Wolters Kluwer, a. s., 2014. 244 s. ISBN 978-80-7478-561-0
6. KAHOUN, Vilém. *Sociální zabezpečení: vybrané kapitoly*. Praha: Triton, 2009, 445 s. ISBN 978-80-7387-346-2.
7. KOZEL, Roman. *Moderní marketingový výzkum: nové trendy, kvantitativní a kvalitativní metody a techniky, průběh a organizace, aplikace v praxi, přínosy a možnosti*. Praha: Grada Publishing, 2006, 277 s. ISBN 80-247-0966-x.
8. KOZEL, Roman, Lenka MYNÁŘOVÁ a Hana SVOBODOVÁ. *Moderní metody a techniky marketingového výzkumu*. Praha: Grada Publishing, 2011, 304 s. ISBN 978-80-247-3527-6.
9. LIDINSKÝ, Vít. *EGovernment bezpečně*. Praha: Grada Publishing, 2008, 145 s. ISBN 978-80-247-2462-1.
10. LUKÁŠOVÁ, Růžena, Svatava NUNVÁŘOVÁ, David ŠPAČEK a Tomáš URBÁNEK. *Měření spokojenosti občanů s veřejnými službami jako součást řízení kvality v organizacích veřejného sektoru*. Masarykova univerzita, 2009, ISBN 978-80-210-5112-6
11. MACKOVÁ, Alena a Bohumír ŠTĚDRŮ. *Zákon o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů s komentářem: včetně souvisejících zákonů*

- a prováděcích předpisů*. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2009, viii, 518 s. ISBN 978-80-7357-472-7.
12. NENADÁL, Jaroslav. *Měření v systémech managementu jakosti*. 2. dopl. vyd. Praha : Management Press, 2004. 335 s. ISBN 80-7261-110-0
  13. NENADÁL, Jaroslav, Růžena PETŘÍKOVÁ, Milan HUTYRA a Petra HALFAROVÁ. *Modely měření a zlepšování spokojenosti zákazníků*. Praha: Národní informační středisko pro podporu jakosti, 2004. ISBN 80-02-01672-6.
  14. PEKOVÁ, Jitka, Jaroslav PILNÝ a Marek JETMAR. *Veřejná správa a finance veřejného sektoru*. 3., aktualizované a rozšířené vyd. Praha: ASPI, 2008, 712 s. ISBN 978-80-7357-351-5.
  15. PŘIB, Jan a Vladimír VOŘÍŠEK. *Důchodové předpisy s komentářem*. 7. aktualiz. vyd. Olomouc: ANAG, 2012, 583 s. ISBN 978-80-7263-736-2.
  16. PŮČEK, Milan *Měření spokojenosti v organizacích veřejné správy – soubor příkladů*. Praha: MVČR, 2005, 104 s. ISBN 80-239-6154-3. Dostupné z
  17. ŘEZANKOVÁ, Hana. *Analýza dat z dotazníkových šetření*. 2. vyd. Praha: Professional Publishing, 2010, 217 s. ISBN 978-80-7431-019-5.
  18. SLÁDEČEK, Vladimír. *Obecné správní právo*. 3., aktualizované a upravené vyd. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2013, 497 s. ISBN 978-80-7478-002-8.
  19. SLAVÍK, Jakub. *Marketing a strategické řízení ve veřejných službách: jak poskytovat zákaznický orientované veřejné služby*. Praha: Grada Publishing, 2014, 183 s. ISBN 978-80-247-4819-1.
  20. SPÁČIL, Vojtěch. *Marketing a obchod na přelomu tisíciletí: sborník sekce č. 3 z mezinárodní vědecké konference "Ekonomické a adaptační procesy 2002"*. Ostrava: Repronis, 2002, 155 s. ISBN 80-7329-012-x.
  21. STRECKOVÁ, Yvonne a Ivan MALÝ. *Veřejná ekonomie pro školu i praxi*. Praha: Computer Press, 1998, xii, 214 s. ISBN 80-7226-112-6.
  22. ŠPAČEK, David. *EGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení*. V Praze: C.H. Beck, 2012, ~~xix~~, 258 s. ISBN 978-80-7400-261-8.
  23. ŠTEINER, Martin a Dan RYŠAVÝ. *Šetření spokojenosti klientů úřadu*. Praha: Ministerstvo vnitra, 2008, 112 s. ISBN 978-80-254-2973-0.
  24. ŠUBRT, Bořivoj. *Abeceda mzdové účetní 2015*. 25. aktualizované vydání Olomouc: Anag, 2015, 623 s. ISBN 978-80-7263-922-9.

25. *Úplné znění, Sociální pojištění 2014: redakční uzávěrka 3.2.2014.* Ostrava: Sagit, 352 s. ISBN 978-80-7488-040-7.
26. VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. *Marketing služeb: efektivně a moderně.* 2. aktualizované a rozšířené vydání Praha: Grada Publishing, 2014, 272 s. ISBN 978-80-247-5037-8.
27. VRABKOVÁ, Iveta. *Perspektivy řízení kvality ve veřejné správě.* Ostrava VŠB-TU, 2012, 164 s. ISBN 978-80-248-2939-5.
28. ŽENÍŠKOVÁ, Marta a Jan PŘIB. *Zákon o nemocenském pojištění: od 1.1.2015: s komentářem a příklady.* 8. aktualizované vyd. Olomouc: Anag, 2015, 279 s. ISBN 978-80-7263-927-4.

**b) Článek v odborném časopise (periodiku) nebo ve sborníku z konference**

1. LIDINSKÝ, Vít. Elektronické služby eGovernmentu. *Veřejná správa*, 2008, č. 7. ISSN 1213-6581.
2. VŘESKÝ, Radim, e-PODÁNÍ – SPECIFICKÁ ELEKTRONICKÁ KOMUNIKACE S ČSSZ. *Národní pojištění*, 2014, č. 1. ISSN 0323-2395

**c) Elektronické dokumenty a ostatní**

1. BALÁŠ, L, CVEJKOVÁ Š., KAJML P., MRAVCOVÁ J., ORÁLKOVÁ A. *Aplikační příručka Společného hodnoticího rámce (model CAF – verze 2013) pro úřady územních samosprávných celků* Praha: Národní informační středisko pro podporu jakosti, 2014. ISBN 978-80-02-02511-5. [online] [20.2.2015] Dostupné z: <http://www.npj.cz/tmce/INT-publikace%20/94.pdf>
2. ČESKÁ SPRÁVA SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ [online] [20.02.2015] [10.03.2015] Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/>
3. ČESKÁ SPRÁVA SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ, *STRATEGICKÉ CÍLE ČSSZ PRO OBDOBÍ 2014 – 2020* [online] ČSSZ [20.2.2015] Dostupné z: [http://www.cssz.cz/NR/rdonlyres/9CE305BA-34C7-468F-B925-4B9192E30ACD/0/strategicke\\_cile\\_20142020.pdf](http://www.cssz.cz/NR/rdonlyres/9CE305BA-34C7-468F-B925-4B9192E30ACD/0/strategicke_cile_20142020.pdf)
4. ČESKÁ SPRÁVA SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ *Tisková zpráva Od ledna ruší zákon povinnou elektronickou komunikaci s ČSSZ.* [online] [25.2.2015] Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/media/tiskove-zpravy/tiskove-zpravy->



2014/2014-11-07-od-ledna-rusi-zakon-povinnou-elektronickou-komunikaci-s-cssz-urad-tim-v-zadnem-pripade-ne.htm

5. Intranet ČSSZ. Vnitřní informační systém ČSSZ [online] [25.2.2015]
6. GfK Praha a Incoma Consult Kolektiv autorů, *MODELÝ MĚŘENÍ A ZLEPŠOVÁNÍ SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ OD TEORIE K PRAXI Výstup z projektu podpory jakosti č. 4/12/2004* Praha: Národní informační středisko pro podporu jakosti, 2004, ISBN 80-02-01686-6 [online] [20.2.2015] Dostupné z <http://www.npj.cz/soubory/publikace/123269107219122.pdf>
7. KRAMOLIŠ, Jan, *Pokročilá forma E-marketingového výzkumu*, Zlín 2009, Disertační práce, Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta managementu a ekonomiky [online] [10.3.2015] Dostupné z [http://digilib.k.utb.cz/bitstream/handle/10563/10598/kramoli%C5%A1\\_2009\\_dp.pdf?sequence=1](http://digilib.k.utb.cz/bitstream/handle/10563/10598/kramoli%C5%A1_2009_dp.pdf?sequence=1)
8. PŮČEK, Milan, OCHRANA, František a kolektiv *Chytrá veřejná správa: Kohezní politika* Praha: MMR, Národní orgán pro koordinaci, 2009. 200 s. ISBN 978-8-86616-27-4 [online] [20.2.2015] Dostupné na <http://www.mmr.cz/getmedia/05e98de4-f953-41e7-8ea5-29e7b22bc458/Chytr-veejn-sprva-cj.pdf>
9. *Sčítání lidu, domů a bytů 2011*, [online] [25.2.2015] Dostupné z <http://www.scitani.cz/>
10. SEDLÁČEK V., *Webový navigátor (11): Víc než jen dotazníky*, Veřejná správa e-servis, 2011, [online] [10.3.2015] Dostupné z <http://www.mvcr.cz/clanek/webovy-navigator-11-vic-nez-jen-dotazniky.aspx>
11. *Strategie Národní politiky kvality v České republice na období let 2011 až 2015* [online] [2.2.2015] Dostupné z: <http://www.npj.cz/narodni-politika-kvality/dokumenty/strategie-narodni-politiky-kvality-2008-2013/>
12. *Statut české správy sociálního zabezpečení a okresních správ sociálního zabezpečení* [online] [25.2.2015] Dostupné z: [http://www.cssz.cz/NR/rdonlyres/96CDB3FF-35B1-40D4-8F59-01104486122B/0/Statut\\_CSSZ\\_d.pdf](http://www.cssz.cz/NR/rdonlyres/96CDB3FF-35B1-40D4-8F59-01104486122B/0/Statut_CSSZ_d.pdf)
13. ŠPAČEK David, *Moderní principy veřejné správy a vyhodnocování její elektronizace*, Brno 2007, Disertační práce, Masarykova univerzita, Ekonomicko-správní fakulta [online] [25.2.2015] Dostupné z: [http://http://is.muni.cz/th/77120/esf\\_d/](http://http://is.muni.cz/th/77120/esf_d/)

#### **d) Zákony**

1. Zákon č. 589/1992 Sb., o pojistném na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti ve znění pozdějších předpisů
2. Zákon č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění ve znění pozdějších předpisů
3. Zákon č. 187/2006 Sb., o nemocenském pojištění ve znění pozdějších předpisů
4. Zákon č. 582/1991 Sb., o organizaci a provádění sociálního zabezpečení ve znění pozdějších předpisů

## SEZNAM ZKRATEK


CAF	Společný hodnoticí rámec
ČSSZ	Česká správa sociálního zabezpečení
DP	Důchodové pojištění
e-podání	Elektronické podání
e-slужba	Elektronická služba
ELDP	Evidenční list důchodového pojištění
ISDS	Informačního systému datových schránek
HPN	Rozhodnutí o dočasné pracovní neschopnosti a Hlášení ošetřujícího lékaře
NEMPRI	Příloha k žádosti o dávku nemocenského pojištění
NP	Nemocenské pojištění
OSSZ	Okresní správa sociálního zabezpečení
OSVČ	Osoba samostatně výdělečně činná
ONZ	Oznámení o nástupu do zaměstnání (ukončení zaměstnání)
POS	Potvrzení o studiu pro účely důchodového pojištění
PVPOJ	Přehled o výši pojistného
SA	Smart Administration
VS	Veřejná správa
ZAME	Zaměstnavatel
ZDP	Zákon č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění ve znění pozdějších předpisů
ZNP	Zákon č. 187/2006 Sb., o nemocenském pojištění ve znění pozdějších předpisů
ZOO	Zákon č. 582/1991 Sb., o organizaci a provádění sociálního zabezpečení ve znění pozdějších předpisů
ZOP	Zákon č. 589/1992 Sb., o pojistném na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti ve znění pozdějších předpisů

## PROHLÁŠENÍ O VYUŽITÍ VÝSLEDKŮ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Prohlašuji, že

- jsem byla seznámena s tím, že na mou diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo;
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, diplomovou práci užít (§ 35 odst. 3);
- souhlasím s tím, že diplomová práce bude v elektronické podobě archivována v Ústřední knihovně VŠB-TUO a jeden výtisk bude uložen u vedoucího diplomové práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o diplomové práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO;
- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- bylo sjednáno, že užít své dílo, diplomovou práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

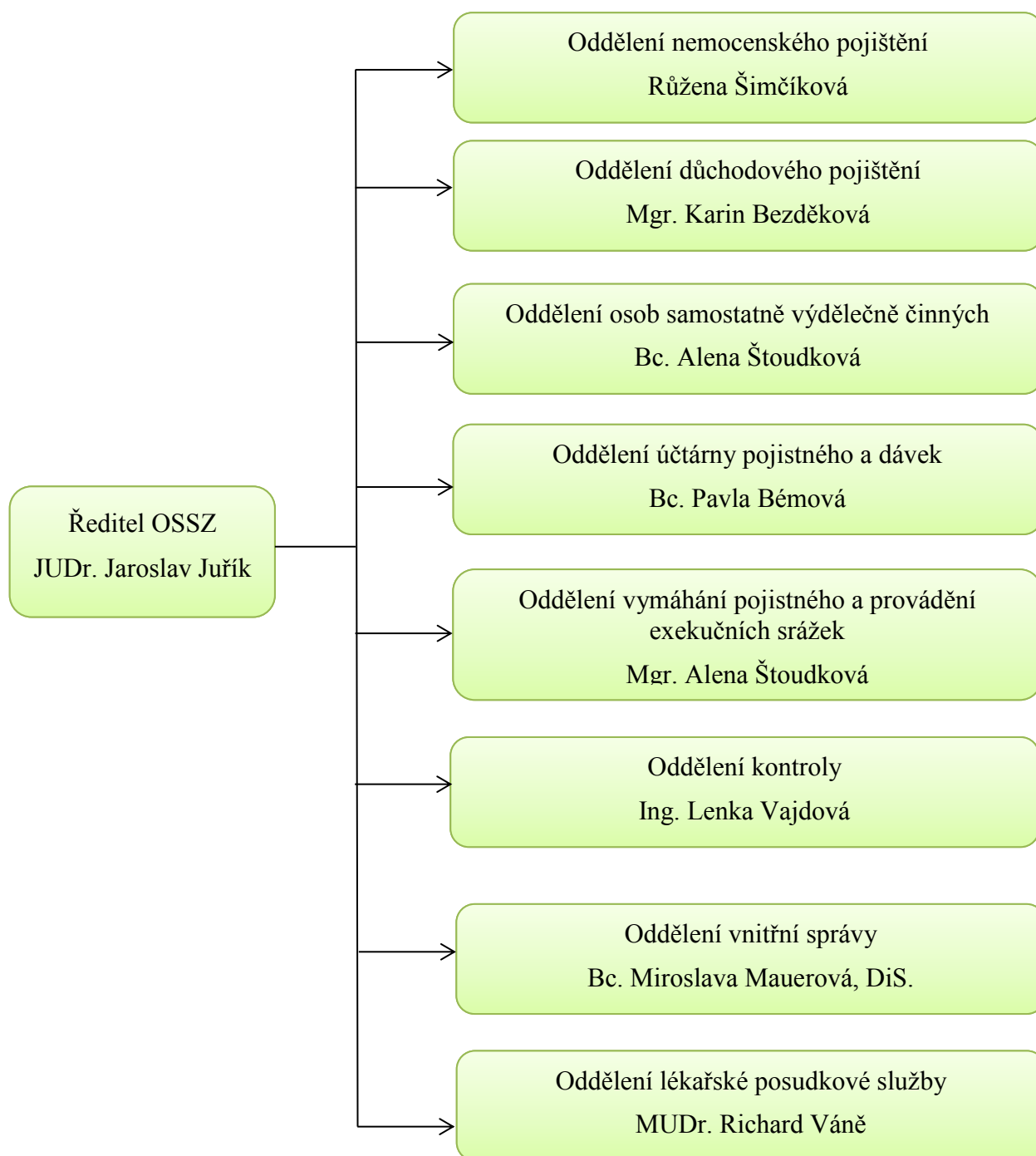
V Ostravě dne 25. dubna 2015

  
.....  
Bc. Pavla Bémová

## **SEZNAM PŘÍLOH**

- Příloha č. 1    Organizační struktura OSSZ Nový Jičín
- Příloha č. 2    Dotazník šetření spokojenosti vybrané kategorie zákazníků OSSZ v Novém Jičíně
- Příloha č. 3    Přepis individuálních rozhovorů

## Organizační struktura Okresní správy sociálního zabezpečení



## **Příloha č. 2:**

### **Dotazník šetření spokojenosti vybrané kategorie zákazníků Okresní správy sociálního zabezpečení (dále jen OSSZ)**

Vážená paní, vážený pane,

v rámci studia na Ekonomické fakultě Vysoké školy Báňské zpracovávám diplomovou práci na téma: „Šetření spokojenosti zákazníků správy sociálního zabezpečení“. Cílem práce je zhodnotit spokojenost zákazníků OSSZ v oblasti elektronického podávání tiskopisů. V této souvislosti se na Vás obracím s prosbou o vyplnění krátkého dotazníku.

Dotazník je anonymní a výsledky budou zpracovány hromadně pro celý soubor. Odpovědi budou použity výhradně pro zpracování diplomové práce.

Děkuji za vyplnění dotazníku

Bc. Pavla Bémová

- 1) Zaškrtněte, v jakém postavení vystupujete vůči OSSZ?
  - a) Laická veřejnost
  - b) Zastupující osoba – zpracovatelé mzdové agendy
  - c) Podnikatel – osoba samostatně výdělečně činná
  - d) Zaměstnavatel s vlastní mzdovou účtárnou
- 2) Jaké využíváte množství e-podání vůči OSSZ?
  - a) Datová schránka
  - b) VREP s elektronickým podpisem
  - c) Jiný způsob
- 3) Jak dlouho využíváte elektronické podání tiskopisů OSSZ?
  - a) Méně než rok
  - b) Do dvou let
  - c) Do pěti let
  - d) Více jak 5 let
- 4) Souhlasíte s povinností elektronicky podávat tiskopisy?  
ANO    NE
- 5) Jaký způsob elektronického podávání vůči OSSZ využíváte?
  - a) Mzdový program, který generuje větu xml
  - b) Používám interaktivní tiskopisy na webu ČSSZ

- 6) Který z elektronicky podávaných tiskopisů Vám nejvíce usnadní práci?
- a) Přehledy i výši pojistného
  - b) Evidenční list důchodového pojištění
  - c) Oznámení o nástupu/ukončení zaměstnání, změny
  - d) Příloha k žádosti o dávku nemocenského pojištění
- 7) Jste spokojeni s dostupností informací o elektronickém podání tiskopisů OSSZ
- ANO NE
- 8) Přinesla Vám elektronická komunikace časové úspory?
- ANO NE
- 9) Přinesla Vám elektronická komunikace finanční úspory?
- ANO NE
- 10) Jaké největší problémy jste zaznamenali s elektronickou komunikací u OSSZ?
- a) Bez problémů
  - b) Nefunkčnost systému
  - c) Věta xml
  - d) Schází kladná odpověď u přijetí e-podání do datové schránky
  - e) Jiný problém.....



### **Příloha č. 3**

#### **I. Individuální rozhovor na téma praktické využití elektronického podání vůči Okresní správě sociálního zabezpečení v Novém Jičíně.**

O rozhovor jsem požádala paní Marii Streitovou. Paní Streitová podniká na základě živnostenského oprávnění k vedení agendy činnost účetních poradců, vedení účetnictví a vedení daňové evidence. Podniká spolu s manželem a zaměstnává jednu účetní.

Paní Streitová v oboru úspěšně působí 22 let, její činnost spočívá ve vedení daňové evidence, podvojného účetnictví, jak pro OSVČ, právnické osoby, pro příspěvkové organizace a obce. Součástí je vedení personální a mzdové agendy. Poskytování daňového poradenství v oblasti daně z příjmu, DPH atd. Paní Streitová vůči OSSZ vystupuje jako zastupující osoba.

Připravené otázky – struktura rozhovoru.

1. Pro kolik klientů zjišťujete vedení účetních agend?
2. U všech svých klientů vystupujete vůči OSSZ jako zastupující osoba na základě smluvního zastoupení?
3. Máte klienty i mimo místní příslušnost OSSZ v Novém Jičíně?
4. Podáváte prostřednictvím elektronického podání?
5. Souhlasíte s povinností elektronického podání tiskopisů vůči úřadům?
6. Který z komunikačních kanálů ČSSZ využíváte pro e-podání?
7. Proč?
8. Který tiskopis podáváte nejčastěji?
9. Jaký způsob elektronického podávání vůči OSSZ využíváte?
10. U všech svým klientů, u kterých máte smluvní zastoupení vůči OSSZ využíváte e-podání?
11. Zřídila jste si e-podání dobrovolně, nebo ve chvíli, kdy bylo možné předpokládat, že e-podání bylo povinné?
12. Funguje e-podání vůči ČSSZ bez problémů?
13. Představuje pro Vás využívání e-podání úsporu času?
14. Představuje pro Vás využívání e-podání finanční úsporu?
15. Využíváte e-podání i vůči jiným institucím?
16. Pokud ANO, vůči kterým a dalo by se srovnat?
17. Vyslovila by jste spokojenost s některým z atributů e-podání?
18. Vyslovila by jste nespokojenost s některým z atributů e-podání?
19. Chtěla by jste k našemu rozhovoru něco dalšího doplnit, je něco na co jsem se Vás v rozhovoru nezeptala?

K rozhovoru jsme se sešli v kanceláři podnikatelky. Během rozhovoru byl dán paní Streitové prostor k vyjádření k položeným otázkám. Rozhovor je proto doplněn

o doplňující otázky, které vyplynuly z rozhovoru a bylo vhodné je pro doplnění položit. Otázky na víc oproti navržené struktuře rozhovoru jsou označeny kurzívou.

Záznam rozhovoru:

1. Pro kolik klientů zjišťujete vedení účetních agend?  
Záleží, podle čeho posuzuji. Podle zpracovaných daňových přiznání cca 150. Podle vedení personální a mzdové agendy 33 zaměstnavatelů, právnické i fyzické osoby. Máme i školy. Což představuje měsíčně zpracovat mzdy pro cca 320 zaměstnanců.
2. *Tedy kombinace zaměstnavatelů a OSVČ?*  
ANO
3. U všech svých klientů vystupujete vůči OSSZ jako zastupující osoba na základě smluvního zastoupení?  
NE při zpracování daňových přiznání jsou OSVČ, které vystupují vůči úřadům sami. Co se týče zaměstnavatelů, tak jeden zaměstnavatel mi odmítl dát plnou moc a podává si tiskopisy vůči všem úřadům sám.
4. *Tento klient podává vůči OSSZ písemně?*  
ANO
5. Máte klienty i mimo místní příslušnost OSSZ v Novém Jičíně?  
Ano 5
6. Podáváte prostřednictvím elektronického podání  
Ano
7. Souhlasíte s povinností elektronického podání?  
Ne, zaměstnavatelé mají jen povinnosti bez možnosti volby, u zastupujících osob budiž, ale u malých ZAME se mi to jeví jako vůbec nevhodné, míněno zaměstnavatel s 1 zaměstnancem.
8. Který z komunikačních kanálů ČSSZ využíváte pro e-podání?  
Podávám prostřednictvím datové schránky.
9. Proč?  
Při rozhodování jsem vyhodnotila jako zápor VREP zřízení kvalifikovaného certifikátu, který se platí a ročně obnovuje. Vidím větší časovou i finanční náročnost.
10. *A jak náročné bylo zřídit datovou schránku?*  
*Zřízení datové schránky bylo jednoduché, stačila jedna návštěva na Czech POINTu a funguje. Nejvíce časově náročné bylo zajištění plných mocí od klientů*
11. Který tiskopis podáváte nejčastěji?

Otázka nebyla položena jednoznačně. Jak to myslíte? Pravidelně, měsíčně podávám tiskopis přehled o výši pojistného, ale nejčastěji přihlášky odhlášky zaměstnanců. 33 přehledů o výši pojistného měsíčně, ale 320 zaměstnanců někdy vykazuje velkou fluktuaci, takže i cca 60 oznámení o nástupu do zaměstnání, ukončení zaměstnání, během měsíce, z tohoto pohledu jsou zvlášť problémové dohody ve školství

12. Jaký způsob elektronického podávání vůči OSSZ využíváte?  
Používám mzdový software, který obsahuje modul pro odsílání vět xml přímo z mojí datové schránky.
13. U všech svým klientů, u kterých máte smluvní zastoupení vůči OSSZ, využíváte e-podání?  
U všech klientů ano, ale ne u všech formulářů. Nepoužívám e-podání pro NEMPRI, nemocenská příloha
14. *Proč ne tiskopis NEMPRI?*  
*S tímto tiskopisem je více práce při podávání elektronicky, než písemně. Protože i když podávám elektronicky, tak se musí doložit scan dalších dokladů. Jednodušší je proto vyplnit tiskopis, který je k dispozici z ČSSZ.*
15. Zřídila jste si e-podání dobrovolně, nebo ve chvíli, kdy bylo možné předpokládat, že e-podání bylo povinné?  
Nedobrovolně, zřizovala jsem v době, kdy byl reálný předpoklad, že bude povinné elektronické podání vůči OSSZ. V roce 2013, OD 2014 výjimka
16. Funguje e-podání tiskopisů bez problémů?  
Bez problémů není
  - Není zpětná vazba, že je podání přijato, původně byla a s tím jsem byla spokojena... přijde jen zamítnuté podání, je horší orientace v datové schránce, musíme vyhledávat doručku
  - Přetížený systém, pokud posílám velké e-podání např. 20 EDLP
  - ČSSZ umožňuje posílat víc e-podání najednou, ale není schopna zajistit, aby se zamítly pouze věty s chybou, zamítne se vždy celý soubor, velké soubory posílám v případě ELDP. Tady je další problém s tím, že nemáme zpětnou vazbu, míněno odpověď že je podání
  - Velké balíky posílám brzy ráno, nebo pozdě večer, kdy síť není přetížena. Mimo obvyklou pracovní dobu
17. Představuje pro Vás využívání e-podání úsporu času?  
Ano určitě, můžu pracovat v době, kdy potřebuji. Odpadá cesta na poštu, nebo na úřad, ale tato komunikace se mi jeví jako neosobní a ještě bez zpětné vazby....

Z pohledů tiskopisů je největší časová úspora u ELDP, vypisovat ELDP na stroji bez chyby byl velký problém, požadavek na vypsání na stroji byl ze strany OSSZ striktní.

18. Představuje pro Vás využívání e-podání finanční úsporu?  
Ano – benzín, poštovné, ale tiskopisy tiskneme, formát xml, který generuje software je pro nás nepoužitelný/nevhodný. Klient chce vidět papír a ten je také založen v účetnictví.
19. Využíváte e-podání i vůči jiným institucím?  
ANO
20. Vůči kterým a dá se srovnávat?  
Statistika ISP ve školství jako první povinné elektronické podání, Finanční úřad (FU). Zdravotní pojišťovny zatím nevyužívám, nejsou tak daleko jako FU a ČSSZ a každá pojišťovna má jiný způsob elektronického podání. FU má i podání nepodepisovat, ale to se musí fyzicky doručeno, že se elektronicky podávalo a do 5 dnů papír, klient má vlastně 5 dnů dobu hájení
21. Vyslovila by jste spokojenost s některým z atributů e-podání?  
Nic výrazného, pracovalo by se dobře, pokud by všechno fungovalo jak má, podáváme poměrně často a zaznamenáváme nemožnost e-podání odeslat, které jak potom zjistíme bylo způsobeno přetížením systému. Jako velký přínos vidím možnost hromadných podání tiskopisů.
22. Vyslovila by jste nespokojenost s některým z atributů e-podání?  
Špatná informovanost o plánovaných odstávkách, a pokud je informovanost na webu ČSSZ vystavena, tak je problematické ji najít, když srovnám například se systémem ISDS, nebo některými pojišťovnami, už při vstupu na web se nepřehlédnutelně „vysvítí“ upozornění na odstávku systému. Zjišťování co se děje zabírá čas.
23. Chtěla by jste k našemu rozhovoru něco dalšího doplnit, je něco na co jsem se Vás v rozhovoru nezeptala?  
Úřad je daleko od klienta – dojem straších klientů, že na úřad je třeba fyzicky zajít, mladá generace toto neřeší, elektronickou formu komunikace vnímá jako přirozenou.

Děkuji za rozhovor

## **II. Individuální rozhovor na téma praktické využití elektronického podání vůči Okresní správě sociálního zabezpečení v Novém Jičíně.**

O druhý rozhovor jsem požádala paní Markétou Ertelovou. Paní Ertelová podniká na základě živnostenského oprávnění k vedení agendy činnost účetních poradců, vedení účetnictví a vedení daňové evidence – ohlašovací vázaná. Zaměstnává na částečný úvazek jednu administrativní sílu.

Paní Ertelová v oboru úspěšně působí 21 let, její činnost spočívá ve vedení daňové evidence, podvojného účetnictví, jak pro OSVČ, právnické osoby vede agendu a pro jednu neziskovou organizaci. Součástí je vedení personální a mzdové agendy. Paní Ertelová vůči OSSZ vystupuje jako zastupující osoba.

Připravené otázky – struktura rozhovoru.

1. Pro kolik klientů zjišťujete vedení účetních agend?
2. U všech svých klientů vystupujete vůči OSSZ jako zastupující osoba na základě smluvního zastoupení?
3. Máte klienty i mimo místní příslušnost OSSZ v Novém Jičíně?
4. Podáváte prostřednictvím elektronického podání?
5. Souhlasíte s povinností elektronického podání tiskopisů vůči úřadům?
6. Který z komunikačních kanálů ČSSZ využíváte pro e-podání?
7. Proč?
8. Který tiskopis podáváte nejčastěji?
9. Jaký způsob elektronického podávání vůči OSSZ využíváte?
10. U všech svým klientů, u kterých máte smluvní zastoupení vůči OSSZ využíváte e-podání?
11. Zřídila jste si e-podání dobrovolně, nebo ve chvíli, kdy bylo možné předpokládat, že e-podání bylo povinné?
12. Funguje e-podání vůči ČSSZ bez problémů?
13. Představuje pro Vás využívání e-podání úsporu času?
14. Představuje pro Vás využívání e-podání finanční úsporu?
15. Využíváte e-podání i vůči jiným institucím?
16. Pokud ANO, vůči kterým a dalo by se srovnat?
17. Vyslovila by jste spokojenost s některým z atributů e-podání?
18. Vyslovila by jste nespokojenost s některým z atributů e-podání?
19. Chtěla by jste k našemu rozhovoru něco dalšího doplnit, je něco na co jsem se Vás v rozhovoru nezeptala?

K rozhovoru jsme se sešli v kanceláři podnikatelky. Během rozhovoru byl dán paní Ertelové prostor k vyjádření k položeným otázkám. Rozhovor je proto doplněn

o doplňující otázky, které vyplynuly z rozhovoru a bylo vhodné je pro doplnění položit. Otázky na víc oproti navržené struktuře rozhovoru jsou označeny kurzívou.

Záznam rozhovoru:

1. Pro kolik klientů zjišťujete vedení účetních agend?  
Jako mzdy? Mzdy, včetně personální agendy zpracovávám pro 16 zaměstnavatelů.  
Jen OSVČ bez zaměstnanců cca 50.
2. *Kolik to asi představuje zaměstnanců?*  
*Mám spíše malé zaměstnavatele podle mzdových listů asi 80 zaměstnanců, náročnější jsou firmy, které berou dotace z Úřadu práce, mají velkou fluktuaci*
3. U všech svých klientů vystupujete vůči OSSZ jako zastupující osoba na základě smluvního zastoupení?  
Ano
4. Máte klienty i mimo místní příslušnost OSSZ v Novém Jičíně?  
ne
5. Podáváte prostřednictvím elektronického podání  
Ano
6. Souhlasíte s povinností elektronického podání?  
Ano, ale přijde mi to v pořádku až po té co jsem e-podání zavedla.
7. Který z komunikačních kanálů ČSSZ využíváte pro e-podání?  
Podávám prostřednictvím datové schránky
8. Proč?  
Je to nejrychlejší, mám uzpůsobený software, využívám datovou schránku i pro svou potřebu. A dále datová schránka se nemusí každý rok obnovovat jako elektronický podpis kvalifikovaným certifikátem.
9. Který tiskopis podáváte nejčastěji?  
Pravidelně přehledy, nárazově ELDP, u jednoho klienta pravidelně oznámení o nástupu do zaměstnání, zkoušela jsem i přílohu k žádosti k nemocenské dávce, ale tohoto tiskopisu je velmi málo. Zaměstnanci mých klientů téměř nejsou nemocní.
10. Jaký způsob elektronického podávání vůči OSSZ využíváte?  
Tiskopisy pro e-podání mi generuje můj software. Pro zasílání jsem si dokoupila „manager elektronického podání“ V programu mám předvolené klienty a stačí odeslat. Pro podání přehledů o příjmech a výdajích OSVČ toto nefunguje, používám proto interaktivní formulář na webu ČSSZ, ale s tím jsem zaznamenala problémy. Loni jsem všechny přehledy podávala písemně.

11. U všech svým klientů, u kterých máte smluvní zastoupení vůči OSSZ, využíváte e-podání?  
Ano,
12. Zřídila jste si e-podání dobrovolně, nebo ve chvíli, kdy bylo možné předpokládat, že e-podání bylo povinné?  
E-podání jsem zřizovala v době, kdy platila povinnost e-podání, chtěla jsem být připravena, ale už jsem e-podání uvažovala dříve, povinnost e-podání mě spíše donutila konat. To znamená, že jsem začala elektronicky podávat v roce 2013
13. Funguje e-podání tiskopisů bez problémů?  
V podstatě mi nic nevádí, ale pokud jsem se pokoušela podat přílohu k dávce nemocenského pojištění, byl s tím problém. Dále je problém se zjištěním stavu, kdy je doručeno, ale zamítnuto pro chyby. Když bylo zamítnuto e-podání loni, tak jsem chybu zjistila hned, protože jsem měla odpovědi, které jsem všechny zakládala. V novém systému bez odpovědi na všechna e-podání teď musím kontrolovat jinak, protože v „manageru pro e-podání“ je doručeno, a z toho nepoznám, zda je doručeno, ale zamítnuto. Proto každé doručení musím rozkliknout abych zjistila, zda je to správně, nebo musím do datové schránky, ale ta je velmi nepřehledná, komplikovaná. Manager pro e-podání mi usnadnil práci, přímo do DS prakticky nechodím, grafická stránka DS neodpovídá dnešním standardům „vypadá jako z minulého století“
14. *Takže se vyplatilo investovat do Vašeho software?*  
*Ano a stál 350Kč.*
15. Představuje pro Vás využívání e-podání úsporu času?  
Teď už ano, nemusím jezdit na poštu
16. Představuje pro Vás využívání e-podání finanční úsporu?  
Ano – finanční úspora je velká, větší, než časová. Všechny tiskopisy jsem posílala doporučeně. Jeden doporučený dopis stojí 34,- Kč, poštu mám mimo bydliště, takže jsem musela jezdit autem.
17. *A co tisk tiskopisu, který byl podán elektronickou formou?*  
*Tiskopisy tisknu, formát xml, který generuje software je pro nás nepoužitelný/nevhodný. Tisknu pro moji ochranu, mohu klientovi předložit jako hotový výsledek mojí práce. Dále tištěné tiskopisy používám při kontrole u OSSZ.*
18. Využíváte e-podání i vůči jiným institucím?  
ANO

19. Vůči kterým a dá se srovnávat?  
Podávám na Finanční úřad, a pokud mohu srovnávat, tak na finanční úřad je to mnohem komplikovanější.
20. Vyslovila by jste spokojenost s některým z atributů e-podání?  
Ne nic konkrétního, jsem spokojena
21. Vyslovila by jste nespokojenost s některým z atributů e-podání?  
Schází mi zrušená odpověď na správně podané přehledy. Zaznamenala jsem delší časové prodlevy, než se připojím, někdy systém vypadává.
22. Chtěla by jste k našemu rozhovoru něco dalšího doplnit, je něco na co jsem se Vás v rozhovoru nezeptala?  
Ano, ale moje připomínka se netýká e-podání. Na webu OSSZ schází seznam pracovníků OSSZ. Nejsem spokojena s elektronickou ústřednou, je to neosobní a strašně zdlouhavé.

Děkuji za rozhovor.